



REFERENTIEL PEDAGOGIQUE DE LA CERTIFICATION DE « CHARGE(E) DE DEVELOPPEMENT RH »

VERSION RESPONSABLE PEDAGOGIQUE



NIVEAU 6

INSCRITE AU R.N.C.P.
(REPERTOIRE NATIONAL DES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES)
PUBLICATION AU JOURNAL OFFICIEL DU

Ce référentiel pédagogique constitue une œuvre de l'esprit protégé par les dispositions du Code de la propriété intellectuelle et dont les droits d'auteur sont la propriété exclusive de SOFTEC.

SOMMAIRE

1. METIER - FORMATION	3
DESIGNATION DU METIER ET DES FONCTIONS	3
DESCRIPTION DES ACTIVITES	4
FICHES ROME LES PLUS PROCHES	4
REGLEMENTATION D'ACTIVITES	5
2. REFERENTIEL D'ACTIVITES	7
MATIERES, DUREE, PROFILS DES INTERVENANTS	8
3. PROGRAMME	9
A. LA FONCTION RH DANS L'ENTREPRISE	9
B. LA RESPONSABILITE SOCIALE DE L'EMPLOYEUR	10
C. AUDIT SOCIAL RH	11
D. LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES	12
E. LA MOBILITE PROFESSIONNELLE	13
F. LE RECRUTEMENT	Erreur ! Signet non défini.
G. LA FORMATION PROFESSIONNELLE	15
H. L'EVALUATION DES SALARIES	17
I. LE CONTRAT DE TRAVAIL	18
J. LA GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL	20
K. LA STRATEGIE DE REMUNERATION	21
L. L'AUDIT DE REMUNERATION	23
M. LE MIX-REMUNERATION	24
N. LE TEMPS DE TRAVAIL	25
O. LES CONDITIONS DE TRAVAIL	26
P. LES OUTILS DE MESURE A DIMENSION SOCIALE	28
Q. LA GESTION SOCIALE	29
R. MANAGEMENT ET COMMUNICATION SOCIALE	30
S. LE BIEN ETRE AU TRAVAIL	31
T. LA CONDUITE DE PROJET	32
4. RUBAN PEDAGOGIQUE	33
ORGANISATION PEDAGOGIQUE	33
CONSEILS SUR LES TRAVAUX DIRIGES	34
5. RECRUTEMENT	35
CONDITIONS D'ADMISSIBILITE	35
CONDITIONS D'ADMISSION	35
6. OBJECTIFS DE LA PERIODE DE PRATIQUE EN ENTREPRISE	36
7. SUIVI DES CANDIDATS A L'ISSUE DE LA FORMATION	36
8. COMMUNICATION-PUBLICITE	37
PLAQUETTE DE PRESENTATION DE LA CERTIFICATION DE « RESPONSABLE EN GESTION DES RELATIONS SOCIALES »	37
PRESENTATION SUR INTERNET	37
9. DEMARCHES QUALITES	37
EVALUATION DE LA SATISFACTION DES CANDIDATS	37
DELEGUES ET REUNION PEDAGOGIQUE	38

1. METIER - FORMATION

Désignation du métier et des fonctions

Le Conseil Supérieur de l'ordre des experts comptables a publié une note sur les « missions sociales » de l'expert comptable. Véritable catalogue, cette note précise les missions d'organisations et les missions d'aide à la décision sociale.

Aujourd'hui, l'activité sociale-payée représente **25 % du chiffre d'affaires** des cabinets d'expertise comptable.

Les « missions sociales » conduites par les cabinets recouvrent une diversité de prestations comme la gestion de la paye, les travaux juridiques et le conseil.

Compte tenu de la complexité du système social français, les experts comptables doivent donc proposer des missions sociales à leurs clients et doivent constituer de véritables pôles de compétences. **Tout responsable de cabinet est aujourd'hui confronté à la difficulté de recruter des collaborateurs rompus aux subtilités et à la complexité du domaine social.**

Le « Chargé(e) de Développement RH » est un collaborateur qui a une bonne connaissance de la paie afin de pouvoir superviser l'activité paie du cabinet. Il doit pouvoir répondre aux différentes problématiques des clients en matière sociale et en paie.

Le « Chargé(e) de Développement RH » assure auprès des clients les conseils nécessaires à la gestion du personnel dans le respect de la loi, des réglementations et des accords collectifs. Véritable garant du respect de la législation sociale dans l'entreprise dans le domaine des ressources humaines (paye, formation professionnelle, prévoyance...), il doit par ses actions permettre au responsable de l'entreprise d'éviter les erreurs pouvant entraîner sa responsabilité.

Le métier de « Chargé(e) de Développement RH » se décompose en 3 grandes fonctions :

- **Le développement de la politique compétences ;**
- **La définition de la politique de rémunération ;**
- **La qualité de vie au travail et le climat social.**

Le « Chargé(e) de Développement RH » est constamment en veille :

- sur l'évolution des dispositions réglementaires liées aux ressources humaines et au droit social,
- sur les modifications des lois régissant les ressources humaines et le droit du travail,
- sur les modifications des accords collectifs relatifs à l'activité de l'entreprise (modifications de la convention collective...).

Description des activités

L'activité du « **Chargé(e) de Développement RH** » s'exerce essentiellement au sein des cabinets d'expertise comptable, d'entreprises (PME-PMI, et grandes entreprises) quel que soit leur secteur d'activité professionnelle, mais également au sein de collectivités territoriales, et d'associations de taille importante.

Le chef d'entreprise a de plus en plus de difficultés à s'approprier toutes les réglementations sociales auxquelles il est soumis depuis une dizaine d'années, d'autant qu'aujourd'hui il a besoin de se recentrer sur son cœur de métier pour mieux se positionner sur son marché.

Fiches ROME les plus proches

M1502 : Développement des Ressources Humaines

M1503 : Management des Ressources Humaines

M1501 : Assistantat en Ressources Humaines

Réglementation d'activités

La profession de « **Chargé(e) de Développement RH** » en elle-même n'est pas réglementée aujourd'hui.

Il faut pour cela la distinguer de la profession d'expert comptable qui impose d'être inscrit à l'ordre des experts comptables.

Ces nouvelles missions liées à l'expertise de la réglementation sociale sont parfaitement adaptées à la profession d'expert-comptable, en effet, son appellation d'expert lui permet d'engager sa responsabilité en vertu des conseils prodigués aux clients grâce, notamment aux assurances inhérentes et obligatoires à l'appellation d'expert. **D'autre part, qui mieux que le cabinet d'expertise comptable en qui le client a toute confiance peut être à même d'assumer les missions de ce nouveau métier, qui doit s'envisager de façon continue.**

Le secteur de la Paie et de la réglementation sociale est un secteur extrêmement réglementé.

La réglementation est à la fois d'origine européenne, légale, réglementaire, conventionnelle, doctrinale et jurisprudentielle. Il faut également respecter les « us et coutumes » de l'entreprise dans le cadre des avantages acquis.

Le travail du « **Chargé(e) de Développement RH** » consiste à lister toutes les obligations sociales et à faire en sorte que l'entreprise respecte ses obligations. Il doit être en veille permanente car ce secteur est en perpétuel mouvance.

Dans le cadre des **lois européennes** il faut vérifier la mise en adéquation des textes européens avec la législation française : contrat de travail, nombre d'heures de travail...

Au niveau de **la loi française**, on ne peut que constater le nombre croissant de textes.

Chaque texte contient des obligations pour l'employeur (cadre de l'exonération des heures supplémentaires, réalisation d'un document unique dans le cadre des risques professionnels, affichage des documents obligatoires, information sur les droits du salarié, entretiens annuels...). Le non respect de ces obligations peut engendrer une condamnation du chef d'entreprise (contravention, amende, voir condamnation pénale dans certains cas comme le non respect des conditions de sécurité). Celui-ci doit donc être en conformité avec la loi.

Il faut également citer l'importance des **décrets d'application** qui viennent préciser l'application de la loi. Une loi votée dans le domaine social et paye va obligatoirement être précisée et modifiée par un ou plusieurs décrets d'application. Le délai entre les textes peut d'ailleurs être relativement important.

Le « **Chargé(e) de Développement RH** » devra également vérifier la mise en place, le respect et l'application du **droit conventionnel**.

Application de la convention collective, des accords de branches, et des accords d'établissement.

D'un secteur d'activité à un autre, les obligations conventionnelles peuvent être différentes en matière de rémunération, d'heures supplémentaires, de congés ou de formation professionnelle...

Le « **Chargé(e) de Développement RH** » doit aussi faire attention aux « us et coutumes » de l'entreprise dans le cadre des **avantages acquis**. Certaines habitudes professionnelles peuvent être considérées comme un véritable droit pour le salarié et peuvent s'appliquer au même titre que la loi.

Si la loi est insuffisamment précise, la **jurisprudence** va venir préciser l'application de la loi. Il faut donc consulter régulièrement les sites du Conseil des Prud'hommes. C'est une première approche qui est cependant insuffisante.

En effet les décisions peuvent faire l'objet d'une décision en Cour d'Appel et ensuite en Cour de Cassation Chambre Sociale.

Enfin il faut consulter régulièrement la **doctrine** car les spécialistes ne manquent pas d'interpréter les différents textes. La doctrine désigne l'ensemble des opinions (écrits, commentaires, théories, etc.) données par les universitaires et les juristes. La doctrine n'est pas une source directe du droit, (sauf peut-être en droit international), mais elle est importante pour analyser et comprendre la norme juridique. Ses critiques peuvent également inspirer le législateur et la jurisprudence. En ce sens, elle est une autorité juridique.

En conclusion, l'environnement juridique et social doit être en permanence vérifié et contrôlé par le « Chargé(e) de Développement RH ».

2. Référentiel d'activités

1. LE DÉVELOPPEMENT DE LA POLITIQUE COMPÉTENCES

- diagnostiquer l'employabilité et le transfert de compétences
- faciliter la compréhension des parcours professionnels
- déployer une stratégie d'attractivité pour attirer et fidéliser
- créer le plan de développement des compétences
- créer un parcours de recrutement et d'intégration
- gérer les départs et les fins de contrats

2. LA DÉFINITION DE LA POLITIQUE DE RÉMUNÉRATION

- réaliser un audit de rémunération
- respecter les critères d'égalité et d'équité salariale
- analyser les évolutions de la masse salariale
- construire une politique de rémunération attractive
- déterminer une politique d'abondement
- mettre en œuvre l'épargne salariale

3. LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET LE CLIMAT SOCIAL

- réaliser des aménagements du temps de travail
- réduire la pénibilité, lutter contre l'usure professionnelle
- construire le dialogue social - négocier un accord
- construire une démarche RSE
- accompagner les managers dans leur posture
- accompagner un conflit social
- réaliser un baromètre social

Matières, durée, profils des intervenants

INTITULE	PROFIL INTERVENANT	DUREE
LA FONCTION RH DANS L'ENTREPRISE	R.H.	3.50
LA RSE	R.H.	10.50
L'AUDIT SOCIAL RH	RH – Référent pédagogique	10.50
LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES	R.H.	14
LA GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL	R.H.	21
LA MOBILITE PROFESSIONNELLE	R.H.	7
LE RECRUTEMENT	R.H.	21
LA FORMATION PROFESSIONNELLE	R.H.	28
L'EVALUATION DES SALARIES	R.H.	7
LE CONTRAT DE TRAVAIL	Juriste Droit Social	38.50
LA STRATEGIE DE REMUNERATION	Expert social de cabinet d'expertise-comptable	91
LE MIX-REMUNERATION	Expert social de cabinet d'expertise-comptable	28
L'AUDIT DE REMUNERATION	Expert social de cabinet d'expertise-comptable	7
LE TEMPS DE TRAVAIL ET LES DIFFERENTS CAS DE CONGES	Juriste Droit Social	21
LES CONDITIONS DE TRAVAIL	Juriste Droit Social	24.50
LES INDICATEURS SOCIAUX	R.H.	10.50
LE BIEN-ETRE AU TRAVAIL	R.H./REFERENT -ARACT	3.50
LA GESTION DE PROJET	R.H. / Manageur	21
LE MANAGEMENT ET LA COMMUNICATION SOCIALE	R.H. / Manageur	28
LA GESTION SOCIALE	Juriste Droit Social	24.50
ACCOMPAGNEMENT / REVISIONS / EXAMENS		35
NOMBRE TOTAL D'HEURES		455

3. PROGRAMME

A. LA FONCTION RH DANS L'ENTREPRISE

Objectifs pédagogiques :

Acquérir une vision globale de la fonction RH pour prendre en charge à la fois les aspects stratégiques et opérationnels de la fonction

Contenu :

1. Qu'est-ce que la fonction RH ?
2. Evolution historique
3. Les métiers des RH
4. La place de la fonction RH
5. Les contraintes économiques et financières
6. Le respect des règles juridiques
7. L'informatisation de la fonction RH : SIRH
8. La marque employeur – le marketing RH
9. L'expérience collaborateur
10. L'e-réputation

B. LA RESPONSABILITE SOCIALE DE L'EMPLOYEUR

Objectifs pédagogiques :

- intégrer les préoccupations sociales et écologiques aux objectifs économiques de l'entreprise
- mieux comprendre la RSE au regard des enjeux RH,
- conduire une politique RH socialement

Contenu :

1. La notion de RSE :

- le cadre légal : la Loi sur les NRE (2001), les normes sociales internationales, l'OCDE, les directives européennes, la réglementation, les normes (ISO 26000)
- les facteurs d'émergence de la RSE : les pressions sociales, les opportunités stratégiques et financières, les incitations publiques
- les interactions entre exigences environnementales, économiques et sociales

2. Les principes de l'entreprise citoyenne : le contenu de la RSE

- la poursuite de la performance : les performances environnementales, sociales et économiques. Le succès d'une entreprise repose sur la motivation de ses salariés sur leur niveau de compétences et la performance de sa propre organisation du travail
 - la performance organisationnelle : efficacité, efficience, les résultats de l'entreprise et le rapport avec son organisation
 - les principales caractéristiques : la décentralisation, la logique projet, la polyvalence des salariés
 - la coordination du travail : l'ajustement mutuel, la supervision directe, la standardisation des procédés de travail, la standardisation des qualifications, la standardisation des normes
 - la lutte contre les discriminations : les discriminations à l'embauche, les discriminations à l'encontre des handicapés, l'égalité professionnelle
 - l'emploi : la formation, la GPEC, la rémunération et ses périphériques
 - l'entreprise et son environnement : les principes éthiques, le développement durable
- Présentation d'actions réalisées par des entreprises*

3. Les outils de la RSE

- le bilan carbone
- l'éco-conception
- le reporting RSE
- le reporting NRE
- l'autodiagnostic
- la charte de la RSE
- le bilan social et environnemental

C. AUDIT SOCIAL RH DECOUVERTE ET APPLICATION DE L'OUTIL DIAGNOSTIC SOCIAL/RH EMA

Animée par le référent principal du Titre, pour lien avec les actions à mener en entreprise

- 1. Découverte de la plateforme**
- 2. Fonctionnement**
- 3. Présentation des domaines**
- 4. Mise en situation par le biais de la création d'un cas fictif**
- 5. Présentation du plan d'actions**

D. LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES

Objectifs pédagogiques :

- anticiper et prévenir les besoins en R.H.
- détecter les évolutions des métiers, emplois et compétences
- faire participer tous les acteurs de l'entreprise à la politique sociale de l'entreprise

Contenu :

1. Le principe de la G.P.E.C.

- **définition,**
- **les enjeux :** sociaux, performances économiques, conditions de travail, gestion de la diversité (les T.H., les seniors, l'égalité hommes-femmes)
- **les objectifs pour l'entreprise :** économiques, compétitivité, professionnalisation, démographiques, sociaux, technologiques
- **les objectifs pour les salariés :** sécurisation et employabilité, développement professionnel, reconnaissance, visibilité de la stratégie de l'entreprise
- **les acteurs de la G.P.E.C. :** la Direction, les responsables opérationnels, l'encadrement, les salariés et les I.R.P.
- **G.P.E.C. à chaud :** dans les situations non anticipées
- **G.P.E.C. à tiède :** pour adapter l'emploi au contexte actuel
- **G.P.E.C. à froid :** pour anticiper les mutations
- **G.P.E.C. et R.S.E.**
- **G.P.E.C. et P.S.E.**
- **La G.T.E.C.**

2. Le cadre juridique de la G.P.E.C.

3. Les notions liées à la G.P.E.C.

- **l'employabilité**
- **la compétence**
- **le savoir, le savoir-être et le savoir-faire**

4. La mise en œuvre d'une G.P.E.C.

- **La démarche G.P.E.C.**
- **Le diagnostic des métiers et des compétences**
- **Les outils :** la fiche de poste, la fiche de fonction, le référentiel des compétences, la cartographie des métiers, l'observatoire des compétences clés, les emplois sensibles, les emplois stratégiques, le dictionnaire des compétences, les hauts-potentiels ; le plan de succession
- **Les projections**
- **Les leviers d'actions :** recrutement, formation, évaluation, mobilité, organisation du travail, les fins de carrières
- **la négociation d'un accord G.P.E.C.**

E. LA MOBILITE PROFESSIONNELLE

Objectifs pédagogiques :

- identifier les enjeux de la mobilité interne dans la politique de gestion des carrières
- identifier et évaluer les compétences des candidats à la mobilité
- maîtriser les outils favorisant cette mobilité

Contenu :

1. Définition de la mobilité professionnelle :

- les enjeux : structurels, sociaux et stratégiques
- pour l'entreprise
- pour le salarié

2. Le cadre légal de la mobilité professionnelle :

- Loi sécurisation de l'emploi du 14.06.2013
- Lien GPEC et mobilité

3. Les acteurs de la mobilité

4. Les formes de la mobilité professionnelle :

- la mobilité sociale : intergénérationnelle – socioprofessionnelle
- la mobilité géographique
- la mobilité interne
- la mobilité externe : choisie, subie, sectorielle, fonctionnelle
- la mobilité ascendante et descendante

5. L'accompagnement des personnes :

- les entretiens de suivi individuel : entretien de mobilité
- le développement des compétences : lien mobilité/formation

6. Les outils de la mobilité :

- les référentiels
- les aires de mobilités
- les revues de personnel
- la charte de mobilité

7. Les itinéraires de mobilité entre métiers :

- les métiers à faible mobilité
- les métiers insertion tremplin
- les métiers par transfert compétences
- les métiers à parcours dispersés

8. Le principe de flexibilité : la flexisécurité (ANI du 14/01/2013)

9. La promotion de la mobilité :

- le développement de la transversalité
- les chartes de mobilité

10. Les principes de Peter et de Dilbert

11. Le plafonnement des carrières :

- le plafonnement structurel
- le plafonnement de contenu
- le plafonnement salarial
- la gestion des plafonnements de carrières

F. LE RECRUTEMENT

Objectifs pédagogiques :

- Diagnostiquer et optimiser son processus de recrutement.
- Connaître les obligations légales en matière de non-discrimination.
- Maîtriser le recrutement 2.0.

Contenu :

1. Les enjeux du recrutement :

- le cadre légal
- les acteurs
- la place du recrutement au sein de la politique R.H.
- le sourcing : attirer les talents
- le recrutement 2.0 : l'utilisation des réseaux sociaux, *Linkedin, Twitter, Facebook*
- la diversité en entreprise, les différentes formes de discrimination
- le lien recrutement/GPEC

2. Les étapes du processus de recrutement

- le processus de recrutement
- la définition du besoin et la rédaction du profil de poste
- les canaux de recrutement
- la rédaction d'une annonce : les informations obligatoires, les interdictions
- le tri des candidatures : l'analyse des CV et des lettres de motivation
- les différents types d'entretien : L'entretien téléphonique / L'entreprise en face à face / L'entretien collectif
- les tests de recrutement
- les techniques de questionnement
- la création d'une grille de recrutement
- la prise de références
- la matrice de synthèse des candidats
- la prise de décision : la rédaction des réponses
- le coût du recrutement

4. Les formalités liées à l'embauche :

- la DPAE
- le contrat de travail
- le service de santé au travail
- les caisses de retraite, les mutuelles
- les registres : registre unique du personnel...

5. L'intégration du nouveau salarié :

- l'accueil : les moyens pédagogiques et humains, - le livret d'accueil
- le parcours d'intégration : le tutorat et le parrainage
- l'évaluation du recrutement : le taux de survie

G. LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Objectifs pédagogiques :

- maîtriser les dispositifs de la formation professionnelle
- gérer le plan de formation de l'entreprise

Contenu :

1. La politique de formation :

- Les enjeux au sein de l'entreprise
- La notion d'action de formation

2. Le cadre légal de la formation :

- Le dispositif « loi pour la Liberté de choisir son avenir professionnel » : historique de la formation professionnelle
- Les acteurs de la formation :
 - les institutionnels : l'Etat, Pôle Emploi, France Compétences, les Régions, l'URSSAF
 - les OPCO, la Caisse des Dépôts et Consignations
 - les CFA, les organismes de formation, l'entreprise, le CSE

3. Le financement de la formation

4. Les dispositifs de formation :

- le C.P.F. (Compte Personnel de Formation)
- le C.P.F. de Transition
- la V.A.E. (Validation des Acquis de l'Expérience)
- le B.D.C. (Bilan de Compétences)
- la Pro A
- le plan de formation : les formations obligatoires : habilitations professionnelles
- les contrats de travail spécifiques à la formation : le contrat d'apprentissage, le contrat de professionnalisation
- les dispositifs de formation avant l'embauche : la P.O.E.I. (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle), l'A.F.P.R. (Action de Formation Préalable au Recrutement)
- le P.O.F. (Passeport Orientation Formation)
- la formation du dirigeant
- la formation des intérimaires
- la formation des I.R.P.
- l'A.F.E.S.T.

LIEN AVEC LE CPA (compte personnel d'activité)

FOCUS : LE CAS PARTICULIER DU STAGE EN ENTREPRISE

5. La gestion du plan de formation :

- le cadre juridique du plan de formation
- la mise en œuvre et le suivi du plan de formation
- identifier et analyser les besoins
- établir le plan de formation : les actions, le budget, l'échéancier
- présenter le plan de formation
- suivre le plan de formation

6. L'achat de formation

- l'élaboration d'un cahier des charges
- la sélection du prestataire
- le dossier de demande de prise en charge
- l'évaluation de la formation : à chaud / à froid
- la gestion de l'annulation de session de formation

H. L'ÉVALUATION DES SALARIES

Objectifs pédagogiques :

- *Identifier les enjeux du système d'évaluation et savoir le mettre en œuvre dans le cadre de la gestion des carrières.*
- *Préparer, animer un entretien, et transformer celui-ci en outil d'implication et de développement des talents.*

Contenu :

1. L'intérêt et les limites de l'évaluation

- définition, enjeux et intérêts pour l'entreprise et pour le collaborateur
- obligations légales et conventionnelles
- limites de l'entretien d'évaluation

2. Le contenu de l'évaluation :

- les résultats / les activités
- les comportements / les compétences
- les potentiels / les objectifs

3. Les différents types d'entretien et les méthodes de l'évaluation

- **entretien annuel d'évaluation** : évaluation des conditions de travail / évaluation des objectifs / évaluation des compétences / fixation des objectifs / augmentation ou promotion
- **entretien professionnel** : perspective d'évolution professionnelle : qualification, emploi / identification des besoins en formation / identification des risques financiers et juridiques en cas de non respect des règles d'application

4. La mise en place, conduite d'entretien et suivi des entretiens

- **préparation des entretiens** : planification et organisation des entretiens/ informations à recueillir, questions à préparer et thématiques à aborder / guide d'entretiens
- **déroulement et conduite des entretiens** : étapes et bonnes pratiques de l'entretien / gestion des situations complexes : réticence, mutisme.../ conclusion/bilan de fin d'entretien
- **gestion et suivi post-entretien** : exploitation des résultats de l'entretien : synthèse / plan d'actions à prévoir

I. LE CONTRAT DE TRAVAIL

Objectifs pédagogiques :

- identifier les différents types de contrat de travail
- rédiger un contrat et les clauses
- maîtriser les différents cas de rupture du contrat de travail.

Contenu :

1. Les éléments constitutifs du contrat de travail :

- les éléments liés à l'employeur
- les éléments liés au salarié
- la période d'essai et le délai de prévenance
- les clauses
- la rémunération

2. Les différents types de contrats de travail : caractéristiques et usages

- le contrat à durée indéterminée
- le contrat à durée déterminée
- le contrat de travail temporaire
- le contrat de travail intermittent
- le contrat d'apprentissage
- le contrat de professionnalisation
- les contrats aidés (*en fonction de l'actualité réglementaire*)

3. La modification du contrat de travail :

- la qualification de la modification
- modifier le lieu de travail, la qualification, la rémunération
- rédiger un avenant, les avenants compléments d'heures
- la particularité de la mobilité volontaire externe sécurisée
- le refus du salarié

4. La rupture du contrat de travail

- Le départ de l'entreprise à l'initiative du salarié ou par accord des parties :
la démission/le départ volontaire à la retraite/le départ négocié : la transaction/la rupture conventionnelle du CDI/la rupture conventionnelle collective/la prise d'acte de rupture du contrat de travail
- Le départ de l'entreprise à l'initiative de l'employeur :
le licenciement pour motif personnel (inhérent à la personne ou pour faute)/le licenciement pour motif économique/ la mise à la retraite et le cumul emploi-retraite/ le cas particulier du salarié protégé
- Les obligations financières et administratives liées au départ :
 - les indemnités de rupture :

l'indemnité compensatrice de congés payés / l'indemnité compensatrice de préavis /
l'indemnité légale de licenciement / l'indemnité pour rupture conventionnelle

- les formalités administratives :

le certificat de travail

le reçu pour solde de tout compte

l'attestation Pôle Emploi / l'attestation CPF / l'attestation de la portabilité de la
prévoyance et de la complémentaire santé

la déclaration de départ des séniors (cerfa 13799)

la déclaration des mouvements de main d'œuvre (cerfa 10595)

le registre unique du personnel

la clause de non-concurrence

la clause de dédit de formation

5. Le P.S.E. :

- le cadre légal du PSE

- la mise en œuvre du PSE

- le contenu du PSE : le reclassement, la réduction et/ou l'aménagement du temps de
travail, les actions de formation et/ou de VAE, le soutien à la création/reprise
d'entreprise

- la détermination des critères et du budget

- la consultation du CSE

- la validité avec le contrôle de l'administration

- les obligations d'aide au reclassement : le congé de reclassement, le C.S.P. : Contrat de
Sécurisation Professionnelle

- les obligations imposées aux entreprises : la revitalisation du bassin d'emploi

J. LA GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL

Objectifs pédagogiques :

- réaliser les tâches administratives liées à la gestion quotidienne des RH, en utilisant les logiciels de traitement de texte et tableur, pour mise en application des fonctions simples

1. LES ECRITS PROFESSIONNELS

a. Les courriers : les intentions d'embauches, les courriers de licenciements, les certificats de travail,

b. Les notes internes Les emails

Focus sur les règles liées à l'orthographe et à la grammaire

2. LE CLASSEMENT ET L'ARCHIVAGE / LA GESTION ELECTRONIQUE DES DOCUMENTS

3. LA GESTION DU TEMPS : outils de planification,

4. LA CREATION ET LA MISE A JOUR DE PLANNING

5. LES REGISTRES OBLIGATOIRES EN ENTREPRISE

a. Le registre unique du personnel

b. Le registre des stagiaires

c. Le registre des accidents bénins non déclarés

d. Le registre de la délégation du personnel du CSE

e. Le registre des repos hebdomadaires particuliers

f. Le registre des contrôles de sécurité

g. Le document unique d'évaluation des risques professionnels, les fiches de pénibilité

h. Le registre de consignation des alertes en matière de santé publique et d'environnement

i. Les affichages obligatoires

6. LA GESTION DU DOSSIER SOCIAL DU SALARIE

a. La déclaration d'embauche

b. Les données collectées - RGPD

c. Les visites d'information et de prévention et les visites médicales

d. Les déclarations arrêt de travail, arrêt maladie, accident du travail

7. LA BIBLIOTHEQUE DU RGRS

a. La bibliothèque

b. Les revues professionnelles

c. Les conditions d'une veille efficace et efficiente

K. LA STRATEGIE DE REMUNERATION

Objectifs pédagogiques :

- Réaliser les paies et les déclarations sociales
- Adapter la stratégie de rémunération à l'évolution de l'entreprise.
- Mettre en place une politique de rémunération permettant de tenir compte à la fois de l'équilibre financier et de l'équilibre social de l'entreprise mais également du respect des normes juridiques et de la concurrence sur le marché du travail.

Contenu :

1. Fonctionnement du bulletin de salaire :

- les mécanismes de la paye :
 - les bases de cotisations / les tranches
- les régularisations :
 - les plafonds de sécurité sociale / la régularisation de fin d'année
- les avantages en nature et les primes :
 - le logement, nourriture, véhicule
 - les primes et indemnités non soumises aux cotisations sociales
- les absences : les différents calculs
- les congés payés : les différents calculs
 - l'arrêt maladie et l'accident de travail
 - le calcul des IJSS / le calcul du complément employeur
- le licenciement : calcul de l'indemnité légale
- le paiement et la valorisation des heures supplémentaires
- les déclarations sociales
- le paramétrage du logiciel de paie

2. Le cadre légal de la rémunération :

- la définition du Salaire de base
- le salaire de performance
- les périphériques sélectifs
- les périphériques légaux
- les périphériques statutaires
- la détermination du salaire de base ou salaire de qualification:
 - le respect des règles juridiques et conventionnelles (le SMIC, le minimum conventionnel)
 - la négociation salariale
 - le principe de la non-discrimination salariale
 - le principe de l'égalité salariale
 - l'analyse et la classification de l'emploi
 - le respect du niveau de salaire dans le même secteur d'activités professionnelles
- détermination du salaire de performance :

- la mise en place dans le cadre légal ou conventionnel de primes ou gratifications accessoires à la rémunération de base, permettant de rémunérer les performances atteintes par le salarié (primes individuelles)
- la performance globale d'une équipe ou de l'entreprise (primes collectives) : commissions sur chiffre d'affaires, objectifs de production ou de résultats, bonus
- les autres accessoires au salaire :
 - la prime de 13ème mois / la prime d'ancienneté / la prime de vacances
 - la prime d'assiduité / la prime de froid / la prime d'insalubrité / la prime d'éloignement
- les périphériques sélectifs :
 - les avantages en nature : éléments du salaire rentrant dans la base du salaire soumis à cotisations sociales
 - les avantages en nature logement, avantage en nature nourriture, avantage en nature véhicule
 - les autres avantages en nature

3. La stratégie de rémunération :

- évaluer les critères de rémunérations : Élaboration et mise en place de documents permettant de chiffrer les critères de rémunération
- connaître la part financière à consacrer à la rémunération :
L'élaboration et mise en place d'une politique de rémunération en adéquation avec les objectifs stratégiques de l'entreprise (performance et rentabilité)
- Le respect l'équité salariale : déterminer une rémunération équitable, adéquation entre travail et salaire, Équité interne et équité externe
 - la flexibilité de la rémunération : l'effet de levier économique et social dans l'entreprise

4. Anticiper l'évolution de la Masse Salariale :

- l'effet de Noria, de structure, de niveau
- l'effet de G.V.T. (Glissement, Vieillesse, Technicité)
- les indicateurs de la Masse Salariale
- les facteurs ayant une influence sur la Masse Salariale
- le principe de l'augmentation collective
- le principe de l'augmentation individuelle
- les impacts de la masse salariale sur la fiscalité de l'entreprise et sur la fiscalité des salariés

L. L'AUDIT DE REMUNERATION

Objectifs pédagogiques :

- Réaliser un audit de conformité paie
- Gérer un contrôle URSSAF

Contenu:

1. Le contrôle URSSAF en pratique :

- le déclenchement du contrôle :
les événements déclencheurs
l'avis de passage
- le déroulement du contrôle :
les documents demandés : documents comptables, déclarations annuelles, convention collective
l'interrogation des salariés
les méthodes de contrôle
les droits et devoirs de l'entreprise
les issues du contrôle : lettre d'observation, observations de l'employeur, recours gracieux, contentieux
le rescrit social

2. Le fonctionnement du service paie :

- Le calendrier annuel du social
- la collecte des informations
- le calcul des effectifs
- la planification
- l'organisation de la veille sociale et juridique

3. La méthodologie de l'audit de paie :

- la définition d'un plan de tests : CP, cotisations, heures supplémentaires, absences, ruptures de contrat, charges sociales

M. LE MIX-REMUNERATION

Objectifs pédagogiques :

- Maîtriser les différents éléments de la rémunération afin de construire un « mix rémunération » optimal.
- Utiliser le « mix rémunération » comme un élément permettant d'optimiser la motivation des salariés, d'acquérir et de fidéliser des compétences.

Contenu :

1. Les dispositifs du mix-rémunération:

- la politique d'abondement
- la participation :

Le calcul de la formule légale et les autres formules de calcul

Le principe de la réserve de participation

Les acteurs de la négociation de l'accord de la participation

- l'intéressement avec les 5 types d'intéressement possibles

Le calcul de l'intéressement

- l'actionnariat salarié avec les Plans d'Actionnariat Salarié :

Les Plans d'Options sur Actions (stocks options)

L'attribution d'actions gratuites

- les plans d'épargne :

Le Plan d'Epargne Entreprise (PEE)

Le Plan d'Epargne Interentreprises (PEI)

Le Plan d'Epargne pour la Retraite Collectif (PERCO)

- le F.C.P.E. (Fonds Commun de Placement des Entreprises)
- le B.S.P.C.E. (Bons de Souscription de Parts de Créateurs d'Entreprises)
- les périphériques statutaires

La mise en place de retraite supplémentaire et de protection sociale complémentaire

- le cadre légal du C.E.T. et les règles d'alimentation

Gérer les absences dues au C.E.T. - Gérer les sommes isolées

2. La rémunération du dirigeant :

- les différents statuts d'entreprise
- gérer la rémunération des dirigeants
- mettre en œuvre le principe de la protection « homme-clé »
- mettre en place l'Article 83 – Loi Madelin
- la fiscalité des revenus du dirigeant et ses déclarations

3. Les avantages offerts par le C.E. :

Impacter les avantages offerts par le C.E. sur la politique de rémunération

4. Le cadre fiscal du mix-rémunération :

- le système fiscal du particulier
- l'impôt des sociétés
- les taxes assises sur les salaires

N. LE TEMPS DE TRAVAIL

Objectifs pédagogiques :

- Calculer précisément le temps de travail d'un salarié
- Décompter et payer les heures supplémentaires, CP, jour fériés...
- Connaître les différentes façons d'aménager la durée de travail d'un salarié : forfait, modulation

Contenu :

1. La durée légale du travail :

- le travail à temps plein et les heures supplémentaires
- le travail à temps partiel et les heures complémentaires
- la durée maximale quotidienne et hebdomadaire
- les forfaits jours et heures
- l'annualisation et la modulation du temps de travail

2. Le décompte du temps de travail : l'obligation de décompte et les modalités de décompte

3. Le travail effectif :

- définition du temps de travail effectif
- les temps de pause et de restauration
- les temps d'habillage et de déshabillage
- le temps de déplacement dans l'entreprise
- le temps de trajet domicile-lieu de travail
- le temps d'astreinte, les heures d'équivalence

4. Le repos : le repos minimal quotidien, le temps de pause quotidien

5. Le travail de nuit

6. Le travail à domicile et le télétravail

7. Le travail dominical

8. Le travail des jeunes

9. Le temps de travail des salariés bénéficiant d'une protection particulière (femme enceinte et salarié victime de maladie professionnelle ou accident du travail)

10. La réquisition pour force majeure

11. Le régime spécifique des intermittents

12. Les congés

- les congés payés
- les jours fériés
- les congés spéciaux :
 - les congés pour événements familiaux : mariage ou remariage (du salarié ou de son enfant), naissance ou adoption, décès
 - les congés de longue durée : le congé parental d'éducation, le congé pour enfant malade, le congé de solidarité familiale, le congé de soutien familial, le congé de solidarité internationale, le congé sabbatique, le congé pour création d'entreprise, le congé de maternité, le congé de paternité, le congé d'adoption.

12. Le télétravail : contexte et cadre juridique,

O. LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Objectifs pédagogiques :

- évaluer et de prévenir les risques professionnels.
- assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des salariés
- mettre en place une stratégie d'amélioration des conditions de travail

Contenu :

1. Le cadre légal

- les obligations relatives à la sécurité et aux conditions de travail
- les évolutions jurisprudentielles
- les responsabilités de l'employeur, du management et des salariés
- les obligations de l'employeur : les protections collectives et individuelles, la responsabilité civile et pénale, la délégation du pouvoir, les actions en responsabilité
- les obligations administratives : les documents obligatoires
 - Le règlement intérieur, les consignes
 - Les registres et affichages
 - Le suivi médical
- le plan santé au travail
- les dispositifs d'urgence : danger grave et imminent, droit d'alerte, droit de retrait
- la notion d'exposome professionnel

2. Les acteurs :

- l'employeur, les salariés, les IRP
- la médecine du travail, l'inspection du travail, la CRAM, CARSAT, les intervenants en prévention des risques professionnels (IPRP), l'INRS, l'ANACT/l'ARACT/ le conseil d'orientation sur les conditions de travail / la Sécurité Sociale

3. Les risques professionnels :

- les risques liés à l'environnement de travail
- les facteurs de risques professionnels
- la classification des risques professionnels
- les maladies professionnelles
- les accidents du travail, l'arbre des causes d'un accident du travail
- les T.M.S.
- les risques psychosociaux : le burnout, le stress, le rapport unique de la prévention des risques psychosociaux
- la lutte contre le harcèlement sexuel et moral

4. La démarche de prévention :

- les objectifs et les enjeux
- l'évaluation des risques
- le programme d'actions

- les formations : SST, prévention routière, conduite d'engins, incendie – explosion – habilitation électrique
- les E.P.I.
- l'ergonomie des postes de travail
- la lutte contre les comportements addictifs

5. La mise en œuvre du D.U.E.R.P. et des fiches pénibilités

- le D.U.E.R.P. :

Obligation légale

Mise en œuvre : l'évaluation des risques, l'identification des dangers, la criticité, les actions de prévention, la réévaluation

- Les fiches pénibilité :

Cadre légal

Les facteurs pénibilité

Elaborer les fiches pénibilité

- le compte pénibilité – le compte personnel d'activité

P. LES INDICATEURS SOCIAUX

Objectifs pédagogiques :

- réaliser les tableaux de bord sociaux de l'entreprise
- interpréter les indicateurs
- contribuer à la réalisation des rapports et bilans

Contenu :

1. Le principe du contrôle de gestion sociale :

Les R.H., créatrices de Valeur Ajoutée

2. Les tableaux de bords sociaux :

- **Définition**
- **Utilités et objectifs**
- **Contenus et formes**

3. Les indicateurs sociaux :

- **Mobilité**
- **Intégration**
- **Risques professionnels**
- **Sociaux**
- **Rémunération**
- **Démographiques**
- **Les variables liées aux salariés** : sexe, âge, ancienneté, niveau de qualification, temps de travail, type de contrat de travail, catégorie, formation
- **Les données externes** : observatoires des branches, DARES, INSEE...
- **Les pyramides des âges** : formes et analyse
- **La pyramide de l'ancienneté** : utilités

4. L'analyse du climat social :

- **L'absentéisme** : la cartographie de l'absentéisme, les causes et les leviers d'action
- **Le turnover** : définition et causes

5. Les rapports établis à partir des indicateurs :

- **Les anciens rapports obligatoires**
- **La B.D.U.E.S.** : définition, contenu, mise en œuvre
- **Le Bilan Social** : définition, contenu, mise en œuvre
- **Les autres rapports/documents :**
 - Le bilan social individuel**
 - Le bilan sociétal**
 - L'audit social**
 - Le baromètre social** : utilisation d'un logiciel de traitement d'enquête

Q. LA GESTION SOCIALE

Objectifs pédagogiques :

- Identifier les différentes instances représentatives et leur fonctionnement
- Maîtriser les conflits collectifs

Contenu :

1. La représentation syndicale :

- les syndicats
- la syndicalisation
- la représentativité syndicale : au sein de l'entreprise et de l'établissement, au sein de la branche, au niveau national ou interprofessionnel

2. Les institutions représentatives du personnel :

- la section syndicale et les délégués syndicaux
- le C.S.E. : cadre réglementaire, procédure de mise en place, organisation et suivi

3. La négociation collective :

- les différents niveaux de la négociation
- les différents types de négociation
- les partenaires de la négociation
- les conditions de validité des accords d'entreprise
- les organisations d'employeurs (branche, national, interprofessionnel)

4. Les conflits collectifs :

- la grève : définition et déclenchement, gestion et conséquences sur l'entreprise et les salariés, les limites au droit de grève
- la prévention des conflits
- le dénouement des conflits : conciliation, médiation et arbitrage

6. Mettre en place un accord d'entreprise (pratique à la rédaction d'accords)

R. MANAGEMENT ET COMMUNICATION SOCIALE

Objectifs pédagogiques :

- maîtriser le processus et les outils de la communication interne
- conduire un changement
- affirmer son style de management et sa capacité à prendre la parole en public

Contenu :

1. La communication interne :

- les objectifs
- les acteurs
- les flux d'information : descendante, ascendante, transverse
- les outils de la communication interne : les documents internes, intranet, journaux d'entreprise, événements internes
- le phénomène de la rumeur et la rétention

2. Le management :

- les définitions et enjeux
- les différents styles de management
- le leadership : définition et styles (grille de Blake et Mouton et autres grilles)
- le partage de la R.H. avec les managers
- les techniques de résolution de problème

3. La conduite du changement :

- les résistances au changement
- les degrés de changement
- les conditions de succès et les résistances au changement
- les trois phases du changement : le dégel, le changement et le regel

4. La Prise de Parole en Public

- le langage : le ton, le dynamisme, la vitesse d'élocution, le sourire, les phrases courtes
- la gestuelle : la posture et l'attitude à adopter, les gestes simples et convaincants
- écoute active, empathie

5. La médiation sociale

- Définitions et synonymes des différentes médiations pratiquées en France
- Différenciation des solutions de résolution des conflits : Arbitrage, Conciliation, Médiation.
- Différenciation des champs d'application de la médiation : institutionnelle/Judiciaire/Conventionnelle
- Les 3 courants principaux de la pratique de la médiation en France
- La posture du médiateur (1/2 jour) : Impartialité/Neutralité/Indépendance

7. Diversité et mixité au travail

Séniors et Génération Y

S. LE BIEN ETRE AU TRAVAIL

Objectifs pédagogiques :

- développer une politique de bien-être dans l'entreprise

Contenu :

- 1. Les enjeux du bien être au travail**
 - Facteur de performance
 - Facteur de mal-être
- 2. La motivation et la satisfaction au travail**
 - L'homme au travail
 - La reconnaissance
- 3. Evaluer et prévenir le stress**
 - Les sources et les formes de stress
 - L'épuisement professionnel
- 4. Les dispositifs et les aménagements individuels du temps de travail**
 - L'action sur l'organisation du travail
- 5. L'entreprise et la vie privée**
- 6. Le droit à la déconnexion**
- 7. Les outils de contrôle des salariés par l'employeur**

Focus sur le Lean

T. LA CONDUITE DE PROJET

Objectifs pédagogiques :

- maîtriser le processus et les outils relatifs à la conduite de projet

Mise en situation avec conduite de projets RH et présentation devant le groupe

Contenu :

- 1. Le système projet**
- 2. La gestion de projet, la négociation**
- 3. La méthode des 3 P : préparer, piloter et progresser** : le cadrage, la communication, le planning, le budget, les risques, la note d'opportunité, le reporting, le bilan
- 4. Le rôle du chef de projet**

4. RUBAN PEDAGOGIQUE

ORGANISATION PEDAGOGIQUE

	<i>Début</i>				<i>Fin</i>	
LA FONCTION RH DANS L'ENTREPRISE						
LA RSE						
L'AUDIT SOCIAL RH						
LA GESTION PREVISIONNELLE DES EMPLOIS ET DES COMPETENCES						
LA MOBILITE PROFESSIONNELLE						
LE RECRUTEMENT						
LA FORMATION PROFESSIONNELLE						
L'EVALUATION DES SALARIES						
LE CONTRAT DE TRAVAIL						
LA GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL						
LA STRATEGIE DE REMUNERATION						
LE MIX-REMUNERATION						
L'AUDIT DE REMUNERATION						
LE TEMPS DE TRAVAIL						
LES CONDITIONS DE TRAVAIL						
LES OUTILS DE MESURE A DIMENSION SOCIALE						
LE MANAGEMENT ET LA COMMUNICATION SOCIALE						
LA GESTION SOCIALE						
LE BIEN-ETRE AU TRAVAIL						
LA CONDUITE DE PROJET						

CONSEILS SUR LES TRAVAUX DIRIGES

Chaque module de formation pourra idéalement être séquencé au 2/3 de la progression pédagogique par un T.D. créé par le formateur.

Le T.D. pourra être réalisé par groupe de 4 à 5 candidats, puis corrigé et commenté par le formateur lors d'une séance de cours.

Le temps de réalisation par les candidats du T.D. et sa correction est intégré dans le volume horaire de chaque module.

Le T.D. a pour objectif de permettre aux candidats de réviser, et de donner de la cohérence aux notions déjà étudiées. Il permettra à chaque candidat de se situer par rapport aux connaissances et logiques acquises.

Le T.D. ne fait pas l'objet d'une correction individuelle, ni d'une évaluation entrant dans l'attribution de la certification.

5. RECRUTEMENT

CONDITIONS D'ADMISSIBILITE

Public concerné : titulaire d'un niveau 5 (minimum) – **bac+2 validé**

Savoir-être : rigoureux, méthodique et procédural.

Un dossier de candidature au cycle de « **Chargé(e) de Développement RH** » devra être complété et retourné au centre, accompagné des pièces jointes.

Si le candidat répond aux critères d'admissibilité, il pourra alors être convoqué à une réunion d'information suivie de tests d'admissibilité vérifiant les points suivants :

- la personnalité
- le profil professionnel
- sa culture paie, sociale et juridique
- son raisonnement et sa logique

Ces tests seront suivis d'un entretien, avec le responsable de formation, (environ 20 minutes), qui a pour objectif de vérifier les aptitudes comportementales nécessaires à l'exercice de la fonction « **Chargé(e) de Développement RH** ».

Si le candidat ne répond pas à tous les critères d'admissibilité (ex : niveau 5 non validé), le responsable pédagogique sollicitera SOFTEC pour évocation.

CONDITIONS D'ADMISSION

Le candidat ayant un dossier admissible et ayant répondu avec satisfaction aux tests (écrits et oraux) pourra être déclaré admis sur le cycle de « **Chargé(e) de Développement RH** ».

Le responsable de formation devra établir un positionnement dans lequel il rendra compte de sa décision. Ce document sera classé dans le dossier du candidat.

6. OBJECTIFS DE LA PERIODE DE PRATIQUE EN ENTREPRISE

Dans le cadre de la validation de la certification « **Chargé(e) de Développement RH** », le candidat doit présenter au cours d'un oral devant un jury composé de professionnels en activité, **2 projets professionnels au minimum (1 projet pour le bloc 1 et 1 projet pour le bloc 3)**

C'est pourquoi la qualité de la mission menée en entreprise est très importante.

Nous mettons à votre disposition dans le Référentiel de Certification, une liste « non exhaustive d'actions pouvant être menées en entreprise ».

Durée min : 8 semaines

Compte-tenu de la réglementation en vigueur, les stages doivent être réalisés en France.

7. SUIVI DES CANDIDATS A L'ISSUE DE LA FORMATION

Tous les candidats sont inscrits dans une base de données ainsi que le résultat de la session de validation.

La certification de « **Chargé(e) de Développement RH** » étant régulièrement soumise à des contrôles par l'organisme certificateur, les candidats sont suivis par SOFTEC :

- à l'issue de la session de validation
- 6 mois après la session
- à 12 mois

Les candidats devront ainsi répondre à un petit questionnaire relatif à leur situation professionnelle portant sur :

- l'emploi occupé
- le type de contrat de travail
- l'entreprise
- la rémunération annuelle brute...

Ce questionnaire est envoyé par email, par courrier postal ou par téléphone, le candidat doit informer la structure de formation de tout changement de coordonnées personnelles.

Lien vers le questionnaire en ligne : goo.gl/up8Eik

8. COMMUNICATION-PUBLICITE

Plaquette de présentation de la certification de chargé de développement en RH »

Elle est réalisée par le partenaire mais devra s'inspirer de la plaquette du certificateur au plus juste. Elle devra impérativement mentionner que le dépositaire du titre est « **SOFTEC, www.softec.fr** ». La plaquette doit être présentée à SOFTEC pour validation, chaque année.

Les mentions de type « bachelor » ne doivent pas occulter la notion de certification inscrite au R.N.C.P.

Présentation sur internet

Dans tous les cas, il devra être mentionné que le certificateur national est **SOFTEC** et que la certification est inscrite au R.N.C.P. : Répertoire National des Certifications Professionnelles.

En effet, les O.P.C.A. et les parents des candidats peuvent vouloir vérifier l'authenticité de l'enregistrement et il convient d'éviter la confusion entre le partenaire et le certificateur.

9. DEMARCHES QUALITES

Evaluation de la satisfaction des candidats

Il convient d'évaluer la satisfaction des candidats à l'issue de la formation. Cette évaluation au travers d'un questionnaire, portera sur différents points :

- **la formation** : qualité de l'accueil, conditions matérielles, locaux, durée, contenu, cohérence du programme de formation, satisfaction générale (tout à fait satisfait, plutôt satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait).
- **les intervenants** : chaque animateur sera évalué au travers de 4 critères : pédagogie, disponibilité, qualité des supports de travail, ambiance de travail (tout à fait satisfait, plutôt satisfait, peu satisfait, pas du tout satisfait).

Une synthèse sera rédigée par le responsable pédagogique et envoyée au certificateur, qui pourra ainsi mesurer l'organisation, le contenu et les efforts qu'il conviendra de consentir pour approcher la perfection.

Délégués et Réunion Pédagogique

- Les délégués :

Le responsable pédagogique devra procéder 3 semaines après le début du cycle, à l'élection des délégués (principal et suppléant). En milieu de cycle de formation, le responsable de formation recevra les délégués dans le cadre d'une réunion ayant pour objet l'ambiance du groupe. Cet échange devra faire l'objet d'un compte-rendu qui pourra être demandé par le certificateur.

- La réunion pédagogique :

Avant l'ouverture du cycle, nous recommandons au responsable pédagogique d'organiser une réunion avec l'ensemble de son équipe pédagogique afin de répondre aux interrogations de chacun, de coordonner la progression pédagogique et de faire en sorte que les intervenants puissent prendre contact entre eux afin d'éviter qu'un même point soit traité par deux formateurs.