Répertoire national des certifications professionnelles

Directeur des ressources humaines

Active

N° de fiche

RNCP31913

Nomenclature du niveau de qualification : Niveau 7

Code(s) NSF :

- 315 : Ressources humaines, gestion du personnel, gestion de l'emploi

Date d'échéance de l'enregistrement : 18-12-2021

CERTIFICATEUR(S)

Nom légal	Nom commercial	Site internet
Centre européen des examens - Fédération européenne des écoles (CDE FEDE France)	-	-

RÉSUMÉ DE LA CERTIFICATION

Activités visées :

- Définir et mettre en œuvre la politique de management et de gestion des ressources humaines de la structure
- Elaborer ou superviser la gestion administrative du personnel
- Contrôler l'application des obligations légales et réglementaires, relatives aux conditions et aux relations de travail
- Organiser le dialogue social et participer aux opérations de communication interne liées aux mutations de l'entreprise
- Participer à la définition des orientations stratégiques de la structure

Gestion des services

- Encadrer une équipe constituée de responsables RH spécialisés/es dans le recrutement, le droit social, la formation ou la gestion des carrières
- Animer un service de direction des ressources humaines
- Conduire un projet global dans le domaine de la gestion des ressources humaines
- Concevoir et développer une réponse stratégique et technique à une question particulière de la gestion des ressources humaines
- Pratiquer l'écoute et négocier avec les partenaires économiques et sociaux de l'entreprise
- Analyser les besoins de l'entreprise en termes de recrutement et de mobilité professionnelle
- Déterminer et suivre en conséquence le budget nécessaire à la mise en œuvre de la politique de management et de développement des compétences de la structure.
- Intégrer deux enjeux sociétaux : l'intégration du handicap et l'égalité homme/femme
- Veiller à l'insertion et au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap et intervenir sur le champ de l'égalité dans l'emploi entre les femmes et les hommes.
- Accompagner la définition et la mise en œuvre des politiques en matière de recrutement, de gestion de carrières, de rémunération et de formation.
- Organiser et garantir la gestion administrative du personnel ainsi que la politique salariale (en conformité avec les exigences de la règlementation du travail social).
- Organiser la concertation et le dialogue social avec les membres du personnel et leurs représentants
- Dynamiser la communication interne, prévenir les Risques Psychosociaux
- Elaborer et définir les projets à conduire afin d'accompagner les changements à venir
- Organiser les modalités de concertation et d'organisation avec les directeurs/trices et responsables de départements concernés
- Elaborer le plan de recrutement
- Conçevoir la stratégie et la planification des Ressources Humaines
- Elaborer et superviser le système de développement des compétences des salariés
- Piloter la communication interne de l'entreprise
- Veiller au respect des droits des salariés
- Optimiser les rapports collectifs de travail dans le cadre des Instances Représentatives du Personnel
- Optimiser les échanges avec les services extérieurs du travail
- Mettre en œuvre les projets stratégiques et innovants en matière des Ressources Humaines pour répondre aux enjeux de l'entreprise
- Optimiser les processus et outils en intégrant les évolutions sociétales et numériques et accompagner les acteurs dans le changement
- Participer activement à la gestion du personnel et au développement des effectifs et de leurs compétences
- Mettre en œuvre la politique de recrutement ou de formation selon les orientations stratégiques de la structure et les objectifs de développement visés par la Direction générale
- Définir, promouvoir et mettre en place une gestion prospective des carrières et des compétences
- Piloter la mise en œuvre des plans de développement des compétences, de la gestion de l'emploi et de la mobilité professionnelle (recrutement, intégration, formation professionnelle, motivation au travail)

Compétences attestées :

Gestion des services

- Management de la fonction RH
- Gestion administrative du personnel
- Management des équipes
- Gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC)
- Analyse des besoins de formation (Gestion de Talents)
- Elaboration de la communication RH

Modalités d'évaluation :

BLOCS DE COMPÉTENCES

N° et intitulé du bloc	Liste de compétences	Modalités d'évaluation
RNCP31913BC01 Bloc 1 : Assurer le management de la fonction RH	Elaboration de la politique de management stratégique des RH : - Accompagner l'entreprise dans la définition et la mise en œuvre de sa stratégie opérationnelle RH pour définir et piloter des programmes d'actions. - Définir et mettre en place des indicateurs de pilotage et de suivi pour mesurer la pertinence des dispositifs et des outils RH. - Concevoir des supports pour le suivi et la gestion des RH. - Conseiller une structure dans la gestion de son activité pour apporter un appui aux organes de direction. - Contrôler l'évolution des projets RH, leur exécution et vérifier que les réalisations sont en phase avec le cahier des charges. Conduire un projet de changement dans le management de la fonction RH : - Favoriser et gérer le changement RH en identifiant les indicateurs pertinents pour mesurer leur évolution. - Evaluer et perfectionner les pratiques de management, y compris à l'international pour initier des concepts novateurs et originaux, et améliorer la communication. - Définir les modalités de mise en œuvre RH pour améliorer les performances et s'adapter au	

Gestion des services

changement de la structure.
- Préconiser des améliorations en matière d'organisation et de procédures pour faciliter la gestion des RH.
- Créer une organisation du travail encourageant l'échange et l'ouverture entre les équipes de la structure pour favoriser l'innovation.
- Préconiser des améliorations en matière d'organisation et de gestion des RH pour initier une dynamique du changement et d'ouverture.
-

Supervision du cadre juridique et de la conformité de la gestion du personnel :
- Mettre en place un système de veille pour garantir le respect des règles et obligations de droit du travail et de protection sociale applicables au sein de la structure.
- Actualiser la documentation professionnelle et réglementaire pour déployer des mesures liées au droit du travail.
- Superviser la réalisation des déclarations obligatoires, contrôler l'application des obligations légales et réglementaires pour être en règle avec la législation du travail.
- Évaluer des risques professionnels pour éviter les accidents ou les maladies.
- Superviser la mise en place et le respect des règles, des obligations du droit du travail et de la protection sociale applicables au sein de la structure pour protéger les salarié-e-s.
- Veiller aux conditions de travail pour garantir le respect de la règlementation en vigueur en vue de la protection des salarié-e-s.
- Évaluer les risques professionnels pour aménager des postes et des conditions de travail dans le respect de la législation.

Définition d'une politique de rémunération et d'avantages sociaux :
- Réaliser un bilan social pour élaborer une politique de rémunération.
- Réaliser et suivre la masse salariale pour déterminer la rémunération de base de la structure et

Gestion des services

motiver les salariés en considérant les compétences de chacun.
- Préconiser des mesures salariales et promotionnelles pour attirer, motiver et fidéliser les talents.

Modalités d'évaluation :
Mode : Projet.
A partir d'un projet de création d'entreprise, rédaction d'un rapport présentant la politique RH. Des propositions de méthodes et d'outils permettront de traduire les orientations stratégiques en objectifs concrets et partagés.
Mode : contrôle continu.
Rédaction d'un rapport avec des propositions de méthodes et d'outils innovants pour aider la traduction des orientations stratégiques en objectifs concrets et partagés, en assurant leur mise en œuvre, leur suivi et leur évaluation dans une logique de changement et de performance et de résultats.
Mode : contrôle continu.
Etude de cas.
Rédaction d'une étude d'organisation et d'évolution d'une structure, permettant d'améliorer et d'aligner les modes de fonctionnement du travail des différents services y compris à l'international par l'optimisation de la gestion RH.
Mode : contrôle continu.
Présentation d'une veille informationnelle sur les nouvelles règlementations sociales et l'évolution des contrats de travail, la durée légale du temps de travail, les heures supplémentaires, etc.
Mode : contrôle continu.
Etude de cas. A partir d'une structure légère (effectifs réduits), rédaction d'un rapport de préconisations et recommandations juridiques liées aux conditions de travail et à la gestion du personnel.
Mode : (Projet)
A partir d'un projet de création d'entreprise, élaboration d'un cahier des charges SIRH avec un bilan prévisionnel, des fiches de paie, des plannings, etc.
Rendre le projet attractif par la politique de

Gestion des services

	rémunération et d'avantages sociaux en adéquation avec les talents de chacun. Modalités de Certification Une attestation certifiant de la capacité à assurer le management de la fonction RH, est délivrée.	
RNCP31913BC02 Bloc 3 : Manager des équipes	Gestion opérationnelle de l'activité : - Décliner les objectifs généraux en objectifs individuels et collectifs en veillant à ce qu'ils soient réalistes, réalisables et porteurs de sens pour fédérer l'équipe autour d'un projet commun. - Organiser l'activité à travers un plan d'action hiérarchisé des tâches à réaliser pour permettre à l'équipe l'atteinte des objectifs fixés. - Elaborer des indicateurs de performance en utilisant des tableaux de bord pour permettre de suivre les résultats obtenus et établir des actions correctives si besoin. - Utiliser les techniques de gestion du temps et des priorités pour optimiser la productivité et accroitre la performance. - Utiliser les techniques de délégation auprès de l'équipe pour assurer une meilleure répartition des tâches en fonction des compétences, des disponibilités et des responsabilités de chacun, pour optimiser les ressources mobilisées et favoriser l'autonomie. - Gérer avec agilité les imprévus et les risques pouvant survenir au cours de l'activité pour veiller à sa continuité et maintenir le niveau de performance attendu. - Utiliser les techniques de recadrage pour assurer la continuité des actions et permettre l'atteinte des objectifs dans les délais fixés. - Assister les opérationnels dans la formulation de leurs orientations stratégiques. - Piloter des actions d'une démarche qualité. Conduire le leadership : - Projeter une image de confiance, de compétence et de professionnalisme dans chaque situation pour favoriser le dialogue.	

Gestion des services

- Incarner l'institution, les valeurs de l'entreprise pour concilier les objectifs de l'entreprise et les intérêts des salariés.
- Motiver son entourage professionnel, pour créer une dynamique dans les actions de chacun.
- Utiliser la reconnaissance pour motiver les équipes et obtenir de meilleurs résultats individuels et collectifs.
- Positionner les équipes de façon à leur assurer un avantage initial face à la concurrence.
- Gérer les situations et personnalités difficiles en utilisant les techniques appropriées pour maintenir un climat positif et favorable.
- Conduire des réunions, en tenant compte de la diversité pour permettre une communication opérationnelle fluide et efficace.
- Conduire des entretiens avec les collaborateurs en tenant compte de leurs besoins et de leurs modes comportementaux pour maintenir leur adhésion et motivation.
- Développer la créativité de l'équipe, en mettant en place des temps réservés à l'émergence d'idées nouvelles et innovantes pour favoriser leur agilité et leur capacité d'adaptation.
- Formuler les orientations stratégiques des services pour définir les missions des opérationnels.
- Organiser des réunions de travail pour faciliter la communication des différents services opérationnels et du comité de direction.
- Piloter des actions d'une démarche qualité pour contrôler les résultats.

Modalités d'évaluation :
Mode : Projet
Pratique sur la gestion opérationnelle de l'activité avec soutenance orale
A partir d'une structure légère (effectifs réduits), il est remis un énoncé de cas pratique décrivant, par des données qualitatives et quantitatives, le contexte de la structure, son activité, les caractéristiques, l'équipe (rôles, compétences, disponibilités et profils comportementaux).
1/ Etablir un plan d'action associé à des indicateurs de

Gestion des services

performance permettant de suivre les résultats.
2/ Décliner les objectifs généraux de l'entreprise en objectifs individuels auprès de l'équipe puis affecter et organiser les tâches en tenant compte des compétences et disponibilités de chacun.
3/ Présenter un plan d'action à l'oral pendant lequel le candidat sera challengé sur la survenance de risques pouvant impacter la mise en œuvre des actions préalablement organisées.
Mode : Jeux de rôle : conduite d'un entretien de recadrage.
A partir de l'énoncé d'un cas pratique ainsi que d'un scénario remis au candidat, il doit conduire un entretien de recadrage permettant l'atteinte des objectifs fixés.
Un autre candidat jouera le rôle du collaborateur en s'appuyant sur un scénario qui lui aura été préalablement remis.
Mode : Projet.
A partir d'un projet de création d'entreprise, mettre en place un comité de pilotage. Formation d'équipes et propositions de modes de reporting avec définitions d'objectifs opérationnels.
Mode : Simulation professionnelle,
Jeu de Rôle. Mises en situation permettant de se confronter à des conditions réalistes et concrètes.
Distribution de rôles.
Construction d'un communiqué à l'attention des salariés d'une structure qui rappelle les valeurs et les objectifs de l'entreprise. Ce communiqué répond aux attentes des salariés et considère les intérêts de la structure.
Prise de parole devant le groupe pour créer une dynamique positive auprès des autres et obtenir l'adhésion de l'ensemble des parties.
Mode : contrôle continu.
Etude de cas. Présentation d'une entreprise leader dans son domaine, le candidat construit un argumentaire pour créer une dynamique dans les actions et rappeler les avantages commerciaux, ou technologiques de l'entreprise face à la concurrence.
Mode : contrôle continu.
Etude de cas. Gestion d'une situation de crise :

Gestion des services

	A partir de l'analyse objective des faits, élaborer un plan d'action pour résoudre au mieux une situation tendue. Mode : Contrôle continu à l'écrit et soutenance à l'oral. Etude de cas. Il est proposé au candidat une thématique de réunion (réunion de recadrage, de motivation, d'avancée des travaux,) dans un contexte précis donné et avec un objectif clair à atteindre. Organisation de la réunion ainsi que son ordre du jour en fonction de l'objectif fixé. Préparation des étapes de la réunion/ Animation de la réunion/ Débriefing avec l'évaluateur. Le candidat propose les techniques de management et d'animation qu'il envisage. Lors de la soutenance à l'oral, le candidat sera apprécié sur sa gestion de temps et son efficacité à rester axer sur l'objectif de la réunion. Il précisera à l'oral les suites à donner à sa réunion pour permettre la mise en œuvre des décisions prises. Mode : Travaux dirigés Travail en groupe Etudes de cas. A partir d'une structure légère (effectifs réduits), Formation d'équipes, Définitions de missions pour chacun des membres du groupe. Rédaction d'un rapport RH en groupe avec propositions de modes de reporting et définitions d'objectifs opérationnels et de contrôle de résultats. Modalités de Certification Une attestation certifiant de la capacité à manager des équipes, est délivrée.	
RNCP31913BC03 Bloc 2 : Assurer la gestion administrative du personnel	Gestion opérationnelle des RH : - Administrer le système d'information de gestion des ressources humaine (SIRH). - Elaborer des processus, méthodes et outils de gestion des ressources humaines. - Superviser et définir les procédures de gestion du personnel pour déterminer les règles dans le cadre des opérations RH. - Concevoir et contrôler les fichiers du personnel pour répondre aux obligations légales et établir une base du personnel.	

Gestion des services

- Superviser et définir la gestion administrative du temps de travail pour planifier et optimiser les résultats de l'entreprise.
- Superviser et réaliser la gestion de la paie.
- Promouvoir et mettre en place une politique de diversité pour favoriser la cohésion et l'équité sociale, tout en augmentant les performances de l'entreprise.

Définition des objectifs (stratégiques et opérationnels) :

- Diffuser la stratégie aux unités opérationnelles et aux fonctions clés de l'entreprise pour être un appui dans le déploiement quotidien des opérations.
- Déterminer des modèles de fonctionnement pour organiser, planifier et définir les moyens nécessaires pour atteindre les objectifs fixés.
- Constituer une équipe pour un projet, en tenant compte des compétences requises pour la réalisation de celui-ci.
- Réaliser une feuille de route séquencée en attribuant les tâches identifiées dans la structure à chaque collaborateur de l'équipe pour atteindre l'objectif fixé dans un mode collaboratif.
- Estimer les besoins matériels (locaux, ordinateurs, outils, …) en fonction du budget alloué.
- Maitriser les composantes, contextes et phases du process d'innovation.
- Identifier et traiter les risques pouvant entraver le fonctionnement de la structure et prévoir les solutions pour les gérer et assurer la continuité des activités.
- Elaborer des tableaux de bords et des outils de pilotage de la performance pour accompagner la Direction Générale et les opérationnels.

Contrôle, analyse et ajustement des RH en fonction des résultats :

- Suivre la réalisation des tâches de la structure en coordonnant les différents axes de pilotage (RH-délais – coûts - qualité - rentabilité - résultats intermédiaires) pour mener celui-ci en cohérence avec le cahier des charges établi.
- Suivre le budget alloué aux différents services en apportant des actions correctives pour réduire les écarts constatés et maintenir l'équilibre budgétaire.

Gestion des services

- Adapter la gestion des RH en fonction des écarts constatés ou des imprévus rencontrés, en recherchant des axes d'amélioration pour maintenir son efficacité et garantir la performance de la structure.
- Contrôler la mise en œuvre et les résultats obtenus dans les différents services pour assurer une régulation des RH à partir de ce contrôle.
- Analyser les données RH de la structure pour identifier les disfonctionnements et prendre les décisions qui s'imposent.
- Réaliser différents rapports d'évaluation RH pour accompagner l'entreprise dans la mise en œuvre et le recadrage de sa stratégie opérationnelle RH.
- Définir et mettre en place des indicateurs de pilotage et de suivi pour mesurer la pertinence des dispositifs et des outils RH.
- Concevoir des supports de suivi et de gestion des RH pour faciliter la gestion d'une structure.

Modalités d'évaluation :
Mode : projet.
A partir d'un projet de création d'entreprise, rédaction d'un rapport présentant les phases d'un projet administré à l'aide du logiciel SIRH.
Soutenance devant un jury. (Modalités : étudier la transformation digitale d'une entreprise et la stratégie de la fonction RH associée).
Mode : Projet.
A partir d'un projet de création d'entreprise, concevoir un fichier du personnel participant à un projet dans le respect d'un budget donné.
Planifier les opérations à mener en identifiant les taches de chacun, avec une estimation du nombre d'heures nécessaires à leurs exécutions.
Mode : contrôle continu.
Créer un bulletin de paie pour un poste en CDD.
Mode : projet.
A partir d'un projet de création d'entreprise, rédaction d'un rapport avec des propositions de méthodes et d'outils pour aider la traduction des orientations stratégiques RH en objectifs concrets et partagés, en assurant leur mise en œuvre, leur suivi et leur évaluation dans une logique de performance et de

Gestion des services

résultats.
Mode : Projet. Etude de cas pratique écrite sur la mise en place et le pilotage d'un projet et soutenue à l'oral.
A partir d'un projet de création d'entreprise, il est demandé au candidat de présenter un plan d'action clair et précis avec les tâches de chacun en prenant soin de les associer, notamment aux axes stratégiques que sont :

- La répartition des rôles
- L'affectation des ressources
- La planification des tâches
- La budgétisation
- Les indicateurs de contrôle et de pilotage.

Le plan d'action (feuille de route) du projet devra aussi définir ses conditions de clôture (critères de performance et de satisfaction clients)
Puis le candidat sera challengé à l'oral sur sa capacité à réagir face à des aléas rencontrés et des changements d'orientation possibles du client
Mode : Contrôle continu.
Mettre en forme des tableaux de bords et des outils de pilotage.
Mode : contrôle continu.
Etude de cas. Audit d'une structure à partir de l'analyse d'un système d'information.
Préconiser des recommandations en RH permettant d'envisager des améliorations dans le fonctionnement de la structure.
Mode : contrôle continu.
Etude d'organisation et d'évolution permettant d'optimiser et d'aligner les modes de fonctionnement et d'organisation du travail des différents services.
Mode : Contrôle continu.
Etude de cas. A partir d'une structure légère (effectifs réduits), rédaction d'un rapport avec des propositions de méthodes et d'outils pour aider la traduction des orientations stratégiques RH en objectifs concrets et partagés, en assurant leur mise en œuvre, leur suivi et leur évaluation dans une logique de performance et de résultats.

Modalités de Certification

Gestion des services

	Une attestation certifiant de la capacité à assurer la gestion administrative du personnel, est délivrée.	
RNCP31913BC04 Bloc 4 : Assurer la gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC) et réaliser l'analyse des besoins de formation (Gestion de Talents).	Identification des besoins humains de la structure et recrutement : - Recueillir l'expression des besoins des directions de la structure pour constituer les équipes. - Traduire les besoins humains en stratégie RH pour l'optimisation de la compétitivité de la structure. - Estimer le besoin en compétences et recruter des ressources externes pour répondre au besoin évolutif de la structure ou à sa montée en charge. - Réguler l'équipe de la structure en adaptant les rôles et responsabilités de chacun pour assurer le déroulement optimal de la structure. - Définir le profil du candidat en dressant la liste des compétences et caractéristiques requises pour bien orienter les recherches. - Déterminer le mode de recherche le plus adapté au recrutement à effectuer, en appréhendant les différents canaux de recrutement permettant une recherche efficace et optimisée. - Rédiger une offre d'emploi pertinente, percutante et conforme à la législation en vigueur pour attirer les candidats. - Superviser et intervenir dans les projets de recrutement pour accompagner des personnes, des services et des entreprises. - Analyser un poste de travail pour créer une fiche de poste. - Rechercher et sélectionner des candidats pour les mettre en relation avec les recruteurs. - Analyser les candidatures reçues avec objectivité en réalisant un tri en fonction de critères préalablement définis pour établir une première sélection. - Contacter et pré-qualifier les candidats par téléphone pour valider l'intérêt du candidat pour le poste et fixer un entretien physique. - Réaliser l'entretien en utilisant les techniques et outils permettant de cibler l'adéquation entre le profil recherché et celui du candidat.	

Gestion des services

Gestion des carrières et conception de produits pédagogiques.

- Gérer les mouvements de personnel pour accompagner les promotions internes, départ à la retraite, formations, licenciements.
- Repérer les talents dans la structure pour établir des passerelles entre services.
- Piloter des opérations liées à la gestion des emplois et des compétences.
- Mettre un place un dispositif de veille en RH ; métier, formation, tendances, nouvelles technologies, etc.
- Travailler sur des projets spécifiques RH liés aux mutations de l'entreprise : élaboration d'un référentiel de compétence.
- Développer les compétences de chacun par les entretiens annuels d'évaluation pour proposer des formations de mise à niveau.
- Communiquer sur le management des emplois et des compétences avec les salariés et les représentants du personnel pour élever les performances collectives et individuelles.
- Réaliser des profils de postes et des référentiels de formations pour mettre en place des bilans de compétences.
- Développer des partenariats avec des écoles et universités pour coordonner enseignement et professionnalisation.

Modalités d'évaluation :
Mode : (Projet). Etude de cas pratique écrite et soutenue à l'oral.
A partir d'un projet de création d'entreprise, présentation d'une analyse des enjeux RH afin de décliner les orientations stratégiques.
Mode : Exercice pratique écrit soutenu à l'oral sur la constitution d'une équipe.
Il est remis au candidat un exercice pratique dans lequel il devra constituer une équipe projet à partir des informations décrites concernant :

- Le contexte du projet
- L'objectif du projet
- Les ressources humaines présentes

Gestion des services

Il estimera les besoins de compétences complémentaires et décrira son équipe projet idéale.
Puis il lui sera demandé d'établir une définition détaillée des postes à pourvoir et des profils de candidats, puis de rédiger une offre d'emploi.
Mode : contrôle continu.
Etude de cas pratique écrite.
A partir de l'analyse d'une structure existante,
Mise en place d'une procédure de recrutement.
(Rédaction des fiches de postes. Rédaction d'un contrat de travail.).
Mode : contrôle continu.
A partir d'une offre d'emploi, il est demandé au candidat de sélectionner parmi plusieurs CV, deux profils dont le CV et la lettre de motivation permettent d'identifier les compétences nécessaires pour occuper le poste proposé. Le candidat devra expliquer à l'écrit les raisons de son choix.
Mode : Jeux de rôle : simulation d'un entretien de recrutement avec soutenance orale.
Il est demandé au candidat de construire une grille d'entretien puis de conduire un entretien de recrutement.
Enfin, à l'oral, il lui sera demandé un feed-back de l'entretien et il sera interrogé sur les différents outils de recrutement.
Mode : contrôle continu.
Etude de cas pratique écrite. A partir de l'analyse d'une structure existante,
Réalisation d'une étude prévisionnelle sur les emplois, les métiers et les compétences.
Mode : Projet.
A partir d'un projet de création d'entreprise,
Réalisation d'une veille sectorielle RH dans le secteur concerné afin de présenter un référentiel de compétences et de formations tenant compte des besoins de mobilité professionnel.
Mode : Jeux de rôle :
Etude de cas (Travail en groupe)
Effectuer un bilan de compétence d'un membre du groupe et lui proposer un projet professionnel correspondant à ses compétences.
Pour répondre aux motivations de la personne, lui

Gestion des services

	proposer une formation pour renforcer les compétences nécessaires au poste visé. Modalités de Certification Une attestation certifiant de la capacité à assurer la gestion prévisionnelle des emplois et compétences (GPEC) et réaliser l'analyse des besoins de formation (Gestion de Talents) est délivrée.	
RNCP31913BC05 Bloc 5 : Elaborer et mettre en œuvre la communication RH	Définition et conduite de la stratégie de communication RH : - Déterminer les éléments de langage de l'entreprise et son développement pour respecter l'identité de la structure. - Déterminer la stratégie de la communication interne (équipe et dirigeant) pour contribuer au développement de l'image de la structure. - Déployer des stratégies relationnelles auprès de l'ensemble des services de la structure pour instaurer et maintenir un dialogue interactif. - Innover et instaurer de nouveaux modes de communications pour fédérer les équipes. - Définir une stratégie d'innovation au travers du numérique et de la conception de produits numériques. - Développer et entretenir son capital relationnel pour véhiculer les valeurs de l'entreprise et maintenir un dialogue interactif. - Etre le garant des valeurs de l'entreprise pour véhiculer les stratégies de communication auprès de l'ensemble de ses parties prenantes. - Organiser des réunions de groupe pour suivre le fonctionnement des différents services. - Participer à des colloques, des groupes pour mettre en place des actions d'influence (Le lobbying). - Déterminer la communication en cas conflits sociaux pour informer sur son action. - Faire vivre et évoluer les dispositifs de communication interne pour assurer la cohésion sociale. - Définir les objectifs de communication, les moyens et les cibles pour diffuser l'information. - Définir des supports et des outils pour réaliser des	

Gestion des services

enquêtes et des études pour faire évoluer l'organisation du travail des différents services.

Communication et gestion des relations sociales :
- Concilier les objectifs de l'entreprise et la satisfaction du personnel à travers une bonne connaissance de la stratégie Rh.
- Connaître les interlocuteurs et leur positionnement dans la structure pour maintenir un dialogue constant avec les différentes instances représentatives du personnel ; le délégué du personnel ; le comité d'établissement ; le comité d'hygiène et de sécurité de travail.
(Préparer les négociations et connaître leur cadre).
- Organiser, gérer et animer les réunions obligatoires (CE, DP, CHSCT) dans le respect des échéanciers réglementaires.
- Identifier et détecter les signes de tensions sociales pour mettre en place une cellule de crise
- Réaliser, suivre et négocier un accord, une convention avec des intervenants externes pour concilier les objectifs de l'entreprise et les intérêts des salariés.
- Elaborer les différents rapports de suivi et d'évaluation des services en utilisant les techniques de communication écrite et de visualisation des données pour relayer les informations.
- Utiliser les outils numériques de communication pour faire passer les messages de la structure, les sites Web, l'Internet, l'intranet et l'extranet.

Communication et échange dans deux langues minimums :
- Comprendre à l'écrit et à l'oral : niveau C1 ou C2 du cadre européen commun de référence pour les langues) pour s'exprimer et lire clairement dans deux langues.
- Prendre la parole en public et commenter des supports, traduits entre le français et l'anglais et réciproquement.

Modalités d'évaluation :
Mode : Projet.

Gestion des services

Etudes de cas individuel mesurant les savoir-faire professionnels.
A partir de l'analyse d'une structure existante, le candidat doit proposer un projet de communication interne comprenant :

- Une stratégie pour la communication interne (équipe et dirigeant).

- Des axes de développements envisagés pour communiquer sur la structure avec les différents services.
- Des axes d'innovation utilisant les nouvelles technologies.

Mode : Simulations / Mises en situation professionnelle.
Travail en groupe. Etudes de cas individuel et collectifs mesurant les savoir-faire professionnels.
Jeu de rôles.
Les candidats constituent des groupes de travail afin de recueillir les avis des services de la structure et connaitre l'état d'esprit des équipes :
- L'organisation d'un débat.
- Mise en forme d'un rapport réalisé à partir de l'évolution des conditions de travail.

Mode : Projet individuel.
A partir d'une structure légère (effectifs réduits), Elaboration d'un plan de communication dans lequel la vision de la structure est clairement exprimée.
Définir les cibles et les moyens envisagés pour les atteindre et gérer les outils et dispositifs de communication pour faciliter la cohésion sociale.
Mode : (Projet) Etude de cas pratique écrite sur la mise en place et le pilotage d'un projet et soutenue à l'oral.
Modalités d'évaluation :
A partir d'enquêtes et d'un contexte d'une structure décrits, il est demandé au candidat de définir des objectifs et des moyens pour faciliter la communication entre les différents services pour optimiser les modes de fonctionnement et d'organisation du travail de la structure.
Mode : (Projet) Etude de cas pratique écrite et

Gestion des services

	soutenue à l'oral. A partir de l'analyse d'une structure existante, et d'une politique de fusion, présentation d'un plan de communication destiné aux salariés et aux partenaires sociaux. Mode : Travail en groupe. Etude de cas pratique écrite et soutenue à l'oral. Modalités d'évaluation : A partir de l'analyse d'une structure existante, Elaboration d'un planning de réunions des instances du personnel avec les ordres du jour. Mode : Etude de Cas Modalités d'évaluation : A partir de l'analyse d'une situation de crise dans une structure, Présentation d'un projet de négociations avec les partenaires sociaux dans un contexte de crise. Mode. Exercice pratique sur l'élaboration de supports écrits de communication sur un projet. Mode : Projet. Simulation professionnelle. Etude de cas : A partir d'une structure donnée, établir le cahier des charges pour la mise en place d'une stratégie de création d'interface électronique, ergonomique et graphique pour le site internet. Mode : contrôle continu. Préparer dans deux langues des supports de communication adaptés à l'ensemble des parties prenantes d'une structure, 1/Direction et 2/Equipe Présenter, commenter et traduire des supports à l'oral entre le français et l'anglais devant un jury de professionnels. Modalités de Certification Une attestation certifiant de la capacité à élaborer et mettre en œuvre la communication RH est délivrée.	

Description des modalités d'acquisition de la certification par capitalisation des blocs de compétences et/ou par équivalence :

Gestion des services

SECTEUR D'ACTIVITÉ ET TYPE D'EMPLOI

Secteurs d'activités :

L'activité de cet emploi/métier s'exerce au sein d'entreprises ; de sociétés de services, en relation avec différents intervenants (direction, chefs de service, représentants du personnel, organismes de formation, organisations institutionnelles, écoles, ...) ; de cabinets de conseils en relation avec différents services et clients (finances, informatique, production, qualité, ressources humaines, ...).

Type d'emplois accessibles :

Elle varie selon le secteur (industrie, service, banque, grande distribution, santé, ...), la taille de la structure (PME/PMI, grande entreprise, groupe, PME ...) et le domaine d'intervention (finances, ressources humaines, management, ...)

Code(s) ROME :

- M1502 - Développement des ressources humaines
- M1503 - Management des ressources humaines
- M1402 - Conseil en organisation et management d"entreprise
- K2101 - Conseil en formation
- K2111 - Formation professionnelle

Références juridiques des règlementations d'activité :

VOIES D'ACCÈS

Le cas échéant, prérequis à la validation des compétences :

Validité des composantes acquises :

Voie d'accès à la certification	Oui	Non	Composition des jurys
Après un parcours de formation sous statut d'élève ou d'étudiant	X		20% des membres du jury dépendent de l'organisme, et 80% des membres sont extérieurs, professionnels du secteur. 50% d'entre eux sont des salariés et 50% des employeurs.
En contrat d'apprentissage	X		20% des membres du jury dépendent de l'orga 80% des membres sont extérieurs, profession

Gestion des services

			secteur. 50% d'entre eux sont des salariés et 50% des employeurs.
Après un parcours de formation continue	X		20% des membres du jury dépendent de l'organisme, et 80% des membres sont extérieurs, professionnels du secteur. 50% d'entre eux sont des salariés et 50% des employeurs
En contrat de professionnalisation	X		20% des membres du jury dépendent de l'organisme, et 80% des membres sont extérieurs, professionnels du secteur. 50% d'entre eux sont des salariés et 50% des employeurs
Par candidature individuelle	X		20% des membres du jury dépendent de l'organisme, et 80% des membres sont extérieurs, professionnels du secteur. 50% d'entre eux sont des salariés et 50% des employeurs
Par expérience	X		20% des membres du jury dépendent de l'organisme, et 80% des membres sont extérieurs, professionnels du secteur. 50% d'entre eux sont des salariés et 50% des employeurs

	Oui	Non
Inscrite au cadre de la Nouvelle Calédonie		X
Inscrite au cadre de la Polynésie française		X

LIENS AVEC D'AUTRES CERTIFICATIONS PROFESSIONNELLES, CERTIFICATIONS OU HABILITATIONS

Lien avec d'autres certifications professionnelles, certifications ou habilitations : Non

BASE LÉGALE

Gestion des services

Référence au(x) texte(s) règlementaire(s) instaurant la certification :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO

Référence des arrêtés et décisions publiés au Journal Officiel ou au Bulletin Officiel (enregistrement au RNCP, création diplôme, accréditation...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO
-	Arrêté du 11 décembre 2018 publié au Journal Officiel du 18 décembre 2018 portant enregistrement au répertoire national des certifications professionnelles. Enregistrement pour 3 ans ans, avec effet au 17 octobre 2014, jusqu'au 18 décembre 2021.

Référence autres (passerelles...) :

Date du JO / BO	Référence au JO / BO

Date du premier Journal Officiel ou Bulletin Officiel : 18-12-2018

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Statistiques :

Lien internet vers le descriptif de la certification :

Fiche au format antérieur au 01/01/2019 (https://certifpro.francecompetences.fr/webapp/services/enregistrementDroit/downl

Gestion des services