

## Certification professionnelle « CHARGÉ D’AFFAIRES EN TRAVAIL TEMPORAIRE ET EN RECRUTEMENT »

Article L6113-1 - Créé par LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 (V)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un référentiel d'activités qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un référentiel de compétences qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un référentiel d'évaluation qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

Dans ce référentiel, les termes « candidat », « client », « intérimaire », « CDI intérimaire », « prospect », « membre », « interlocuteur » désignent tout autant des femmes que des hommes.

| <b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b><br><i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i> | <b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b><br><i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>  | <b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b><br><i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>  |   |
|---|--|--|---|
|   |  | <b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>  | <b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>  |
| BLOC 1 : Réaliser les activités commerciales liées au travail temporaire et au recrutement  |  |  |   |
| <b><u>A1.1 : Prospection des entreprises de la zone de chalandise</u></b><br>- Prospection téléphonique<br>- Prospection terrain  | C.1.1 - Qualifier les entreprises de la zone de chalandise en contactant, par des actions de prospection téléphonique, les décideurs identifiés et en alimentant quotidiennement son CRM, afin de discerner les comptes à potentiel, d'identifier les interlocuteurs clés et leurs habitudes d'utilisation des prestations d'intérim et de recrutement, dans le cadre de la prospection commerciale. | <b>M 1.1 Dossier professionnel</b><br><u>Évaluation des compétences C1.1 - C1.2 - C1.3</u><br>Le candidat présente un dossier professionnel (DP) qu'il aura rédigé (sur PowerPoint) préalablement aux épreuves, à partir de l'expérience | Le candidat justifie la sélection des comptes à potentiel, en s'appuyant sur des critères objectifs :<br>- effectif de l'entreprise<br>- activité de l'entreprise (marché en croissance, activité connue pour l'utilisation d'intérimaire...) |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>professionnelle de sa période d'alternance.<br/>         Ce DP est structuré en deux parties distinctes, la première partie (DP1) est dédiée à l'évaluation d'une partie des compétences du bloc 1.<br/>         Le DP1 s'appuie sur des cas concrets et vécus. Pour le DP1, il est attendu 15 slides minimum.<br/>         Le candidat présente son DP1 devant un jury de professionnels, qui posera des questions à l'issue de la présentation.<br/>         Le candidat a accès à ses notes durant sa présentation, et les questions du jury.<br/>         Pour l'évaluation des compétences visées, le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire 3 actions de prospection terrain et 3 actions de prospection téléphoniques, réalisées, les décideurs identifiés, et les informations saisies dans son CRM</li> <li>• détailler la prospection terrain effectuée auprès des entreprises de la zone de chalandise, et justifier les comptes identifiés à potentiel et les décideurs</li> <li>• expliciter comment il a utilisé les outils de communication et d'organisation pour planifier et suivre l'activité commerciale, et comment il a alimenté son CRM avec les informations collectées</li> </ul> | <p>- En cours d'utilisation ou a déjà fait appel à de l'intérim<br/>         - manque de main d'œuvre ponctuel<br/>         - usage d'autres moyens de recrutement temporaires (CDD, CDI, prestation...).</p> <p>Le candidat renseigne le CRM avec toutes les informations récoltées et utiles pour le développement de la relation commerciale (en respectant le règlement général sur la protection des données (RGPD)) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les interlocuteurs clés: assistant ressources humaines, assistant de direction, manager avec des besoins, chargé de recrutement, chargé de l'intérim, décideur...</li> <li>- les habitudes d'utilisation des prestations d'intérim : fournisseurs actuels, nombre d'intérimaires par an, nombre d'intérimaires en poste, nombre de recrutements CDI/CDD, projets de recrutements à venir....</li> </ul> <p>Le candidat démontre son activité régulière avec le nombre de relances, les périodes et la stratégie qu'il a mis en place pour avoir un contact.</p> |
|--|--|---|--|

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>C1.2 Réaliser la prospection terrain auprès de la zone de chalandise, dans le cadre du développement commercial en rencontrant les prospects identifiés par téléphone et tout autre structure non contactée, en validant les interlocuteurs décideurs, et en analysant les habitudes d'utilisation des prestations d'intérim et de recrutement afin de se présenter, de déposer une carte de visite ainsi que la présentation de l'entreprise et d'assurer une présence sur le terrain.</p> |  | <p>Le candidat utilise les différentes techniques de prospection terrain :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Porte à Porte</li> <li>- Rendez-vous,</li> <li>- Visites chantiers</li> <li>- Visites de suivi</li> <li>- Événements...</li> </ul> <p>en argumentant le choix des techniques par rapport à des objectifs définis en amont sur les informations à collecter et les résultats obtenus.</p>   |
|  | <p>C.1.3 Anticiper la gestion de son activité commerciale en utilisant les outils de communication et d'organisation dans le cadre du développement et du suivi commercial afin d'alimenter le CRM (Customer Relationship Management) avec les informations collectées et d'optimiser son déplacement.</p>   |  | <p>Le candidat présente les différentes actions commerciales planifiées, organisées et optimisées. Il utilise les outils internes. La tournée est planifiée à l'aide d'un calendrier ou d'autres outils d'organisation et de planification tels que des outils informatiques de gestion. La tournée est optimisée en temps, en kilomètres et en nombre de clients à visiter, de prospects à voir. Au moins 3 clients sont visités et l'action de suivi est personnalisée avec un objectif de fidélisation, de développement, de clarification définie au regard de la situation du client connu ou/et identifié dans le CRM.</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  |   | <p>Les prospects qualifiés sont identifiés et prioritaires par rapport aux prospects non qualifiés.</p> <p>Les actions commerciales prévues sont cohérentes, définies, concrètes et réalistes, par rapport aux lieux de l'action commerciale.</p> <p>Le candidat utilise au moins 2 outils de communication et de planification, qu'il explicite.</p> <p>Les informations récoltées lors de ces actions commerciales sont intégrées dans le CRM et permettent une connaissance approfondie des entreprises et un développement de la relation commerciale (approfondissement de la qualification du prospect, dénouement d'un conflit client, identification de besoin...)</p> |
| <p><b><u>A1.2 : Développement du portefeuille client et de l'activité commerciale sur la zone de chalandise</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- RDV découverte</li> <li>- Négociation</li> <li>- Prise de commande</li> <li>- Proposition active</li> </ul> | <p>C.1.4 - Conduire des rendez-vous de découverte avec les prospects en employant des méthodes d'entretien ciblées et des techniques commerciales, pour identifier les besoins en intérim et recrutement, saisir en profondeur leurs exigences et les défis spécifiques à leur entreprise, obtenir les informations permettant l'analyse de la solvabilité et pouvoir produire des propositions commerciales ajustées à leurs besoins et attentes explicites, implicites ou spécifiques.</p> | <p><b>M1.2</b><br/> <b>Mise en situation professionnelle reconstituée</b><br/> <u>Évaluation des compétences C1.4 - C1.5 - C1.6 - C1.7</u></p> <p>Étape 1 : Le candidat est évalué à travers une simulation en situation professionnelle reconstituée. Il doit démontrer la maîtrise des compétences visées, dans un environnement simulé qui reflète les</p> | <p>Le candidat présente l'entreprise et son agence de manière précise.</p> <p>Il applique les méthodes commerciales de communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La découverte, le "SONCASE"...</li> </ul> <p>Il mène l'entretien de sorte à conduire le prospect dans un entonnoir :</p>   |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   | <p>conditions réelles de travail, recréant un contexte professionnel réaliste. Le contexte de l'entreprise cliente (au choix du jury), ainsi que les ressources et consignes nécessaires à la mise en situation, sont communiqués au candidat avant l'épreuve.</p> <p>Un membre du jury est mobilisé pour jouer le rôle du prospect.<br/>Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conduire un rendez-vous de découverte avec un prospect fictif pour identifier ses besoins en intérim et recrutement</li> <li>• négocier les termes d'un contrat de travail temporaire avec ce prospect fictif en utilisant les outils commerciaux internes et les techniques de négociation</li> <li>• analyser les besoins en recrutement de ce prospect fictif en utilisant une démarche structurée de questionnement et de reformulation</li> <li>• proposer des candidats qualifiés en anticipant les besoins futurs du client fictif et en exploitant les informations collectées</li> <li>• intégrer la prise en compte du champ du handicap dans ses analyses et dans ses propositions</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- usage de questions ouvertes questions alternatives, questions fermées</li> <li>- reformulation qui lui permettent d'adapter son discours en fonction des réactions et des besoins exprimés par le prospect.</li> </ul> <p>Il identifie les besoins implicites, explicites ou spécifiques Il creuse les écarts entre les besoins et attentes du prospect, et la réalité de leur situation.</p> <p>Il parvient à obtenir toutes les informations utiles à la faisabilité de la collaboration (CA, effectif, structure décisionnelle, saisonnalité, habitudes de recours au travail temporaire et au recrutement, métiers, identification des attentes et besoins, sécurité ....)</p> <p>Le candidat a une posture engagée et ouverte à la communication :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Regard dirigé vers son interlocuteur</li> <li>- Souriant</li> <li>- Avenant</li> </ul> |
|  | <p>C.1.5 - Négocier l'offre commerciale en alignant les services proposés avec les attentes et contraintes du client ou prospect, en utilisant les outils commerciaux internes (CRM, grilles de prix,</p> | <p>Étape 2 : A l'issue de cette mise en situation et à l'oral, le jury interroge le candidat sur la production réalisée et les points qu'il souhaite approfondir. Le</p>  | <p>Le candidat a préparé sa négociation avec les informations recueillies et analysées au préalable (le marché, la concurrence, son</p>  |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | <p>outil de calcul de marge), les techniques de négociation, de réponses aux objections, et en s'adaptant à la situation de handicap de son interlocuteur, afin d'optimiser le prix de vente et la future marge dégagée, et d'arriver à obtenir l'accord du client.</p>   | <p>candidat justifie ses choix et les facteurs de succès ou les failles de sa prestation.</p> | <p>prix, sa marge de manœuvre, les points forts de son offre, un objectif...).</p> <p>Il met son interlocuteur en confiance.</p> <p>Il présente sa proposition en mettant en avant en quoi elle répond aux attentes et besoins du client.</p> <p>Il isole et répond aux objections de manière constructive en s'appuyant sur les méthodes de réponses aux objections.</p> <p>Il traite les écarts.</p> <p>Il aboutit à un accord bénéfique pour les 2 parties.</p> <p>Il a pris en compte la situation de handicap de son interlocuteur.</p> <p>Le candidat reste constructif, et adopte la bonne posture :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- calme,</li> <li>- force de proposition</li> <li>- ton de voix</li> </ul> |
|  | <p>C.1.6 - Analyser les besoins en recrutement des clients ou prospects en utilisant une démarche structurée basée sur les techniques de questionnement et de reformulation, tout en veillant au respect de la législation en matière de discrimination et d'inclusion des personnes en situation de handicap, pour définir les profils recherchés, le contexte de leur intégration et les éléments clé de la fiche de poste, dans le respect du principe de l'égalité des chances.</p> |   | <p>Le candidat utilise des questions ouvertes lui permettant de recueillir les informations relatives au profil recherché par le client ou prospect :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- missions/tâches,</li> <li>- compétences</li> <li>- qualifications nécessaires,</li> <li>- objectifs</li> <li>- contextes de recrutement,</li> </ul>  |

|  |   |  |   |
|--|---|--|---|
|  |   |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- adaptations possibles du poste pour les profils en situation de handicap</li> <li>- modalités d'intégration</li> </ul> <p>Il fait au moins une reformulation complète ou des reformulations sur chaque point abordé à l'issue de la collecte des éléments :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour s'assurer de sa bonne compréhension</li> <li>- pour discerner et valider le profil recherché</li> </ul>  |
|  | <p>C.1.7 - Proposer proactivement des candidats qualifiés en anticipant les besoins futurs des clients, en exploitant les informations collectées dans le cadre de la qualification des entreprises de la zone de chalandise, et en se basant sur une connaissance approfondie du marché du travail, pour positionner l'agence comme leur partenaire stratégique en matière de gestion des talents.</p> |  | <p>Le candidat anticipe les besoins de son interlocuteur grâce aux informations collectées, aux suivis et à sa connaissance du marché et du client/prospect.</p> <p>Il prépare un dossier de candidature exhaustif.</p> <p>Il relance son interlocuteur avec une phrase d'accroche convaincante.</p> <p>Il valide la correspondance du profil au besoin du client/prospect.</p> <p>Il argumente en mettant en avant les points forts du profil par rapport aux postes à pourvoir.</p> <p>Les objections et remarques de l'interlocuteur sont traitées</p> |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  |  |   | <p>Le candidat réussit à atteindre son objectif (placement du profil, obtention d'un rendez-vous entre le client et le candidat proposé, ...)</p> <p>Le candidat communique de manière claire et précise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- débit de parole fluide, voix qui porte</li> <li>- a une syntaxe appropriée</li> <li>- utilise un vocabulaire métier adapté</li> </ul>   |
| <p><b><u>A1.3 : Fidélisation du portefeuille client et entretien de la relation commerciale</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suivi</li> <li>- Conseil</li> <li>- Traitement des litiges</li> <li>- Relation commerciale</li> </ul> | <p>C.1.8 - Assurer un suivi personnalisé et régulier des entreprises utilisatrices en recueillant leur appréciation et leurs besoins évolutifs par des techniques de questionnement et de vente additionnelle, afin de garantir une qualité de service constante, de discerner de nouvelles opportunités de collaboration, et de développer le partenariat à long terme.</p> | <p><b>M1.1 (suite)</b><br/> <u>Évaluation des compétences C1.8 - C1.9 - C1.10</u><br/>           En s'appuyant sur son DP1, le candidat présente les slides concernant les compétences visées et doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire les actions de suivi personnalisé et régulier de 2 entreprises clientes effectués, et comment il a exploité leurs appréciations et besoins évolutifs pour pouvoir discerner des pistes de collaborations futures</li> <li>• décrire au moins 2 actions de conseils réalisées auprès d'entreprises utilisatrices sur les aspects réglementaires liés à la sécurité et à la législation du travail temporaire</li> <li>• expliciter comment il a résolu les litiges clients de premier niveau, et quelles techniques de médiation et de gestion des conflits il aura mobilisé.</li> </ul> <p>Le candidat aura accès à ses notes durant sa présentation et la soutenance.</p> | <p>Le candidat communique avec les clients de manière récurrente, en utilisant l'ensemble des moyens à disposition (mail, téléphone, visite et rendez-vous).</p> <p>Les interactions et les solutions sont adaptées en fonction des besoins spécifiques de chaque client</p> <p>Les données clients sont mises à jour régulièrement dans les systèmes de gestion.</p> <p>Le candidat propose de nouvelles solutions ou services à son interlocuteur ou à de nouveaux interlocuteurs décisionnaires identifiés dans l'entreprise</p> <p>Le candidat perçoit le niveau de connaissance, de maîtrise de la réglementation des entreprises utilisatrices et</p> |
|  | <p>C.1.9 - Conseiller les entreprises utilisatrices sur les aspects réglementaires liés à la sécurité et à la législation du travail temporaire, en fournissant des</p>  |   |   |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <p>informations actualisées et des recommandations pratiques pour les aider à se conformer au cadre légal et réglementaire en vigueur, renforcer la sécurité sur le lieu de travail afin de positionner l'agence comme actrice qualitative du travail temporaire et du recrutement.</p>  |  | <p>renseigne les informations dans le CRM.<br/>Il met en place des actions de communication afin de leur apporter des conseils pour la mise à jour de leurs connaissances en matière de réglementation et de sécurité. Il apporte des recommandations appropriées en matière de réglementation lors de l'établissement des contrats ou des renouvellements</p>   |
|  | <p>C.1.10 - Résoudre les litiges clients de premier niveau en utilisant des techniques de médiation et de gestion des conflits, et en identifiant les causes des désaccords, afin de proposer des solutions acceptables par toutes les parties, préserver et améliorer la relation commerciale tout en assurant une satisfaction client durable.</p> |  | <p>Le candidat comprend le litige client en ayant posé des questions ouvertes, neutres, et constructives<br/>Il maintient son calme et professionnalisme même dans des situations de stress ou de conflit<br/>Il relève les préoccupations du client grâce à une écoute active et fait preuve d'empathie dans sa réponse<br/>Il propose une solution claire et concise dans la limite de son pouvoir et s'assure qu'elle convient au client<br/>Il assure le suivi de la solution proposée et de la satisfaction du client</p> |

BLOC 2 : Réaliser les activités de recrutement et de fidélisation des intérimaires et CDI Intérimaires

|   |  |  |  |
|---|--|--|--|
| <p><b><u>A2.1 : Réalisation du sourcing et rédaction d'annonce sur les métiers cibles</u></b></p> | <p>C.2.11 - Réaliser le sourcing et l'identification des candidats en mettant en œuvre des stratégies de recherche avancées via des sources variées telles que les outils de gestion interne, jobboards, réseaux sociaux professionnels et partenariats, afin de cibler les compétences recherchées par l'entreprise cliente, et établir un listing de candidats potentiels à qualifier et à convaincre en leur transmettant un message percutant puis les convoquer en entretien, garantissant un processus de recrutement optimal.</p> | <p><b>M2.1</b><br/> <u>Évaluation des compétences C2.11 - C2.12 - C2.13 - C2.15 - C2.17. - C2.18 - C2.19</u><br/>         Le candidat présente au jury la deuxième partie du DP (DP2), en lien avec l'évaluation de certaines compétences du bloc 2.<br/>         Le DP2 s'appuie sur des cas concrets et vécus durant la période en alternance. Pour le DP2, il est attendu 20 slides minimum.</p> <p>Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire les stratégies de recherche avancées utilisées pour identifier les candidats via des sources variées telles que jobboards, réseaux sociaux professionnels et partenariats.</li> <li>• détailler sa méthodologie pour documenter le listing de candidats potentiels établis et les qualifications effectuées.</li> </ul> | <p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- démontre son utilisation d'une variété d'outils de sourcing (jobboards, réseaux sociaux, bases de données...)</li> <li>- démontre sa maîtrise des recherches par mots-clés et opérateurs booléens dans la recherche de candidats sur les jobboards en allant au-delà des candidatures reçues</li> <li>- contacte et convainc un candidat qui ne s'était pas positionné sur un poste à postuler</li> <li>- réalise un premier tri des candidats sourcés en fonction des critères définis</li> <li>- communique clairement les étapes du processus de recrutement à venir aux candidats</li> </ul> |
|   | <p>C.2.12 - Rédiger et diffuser une offre d'emploi sur les différents jobboards, en utilisant des techniques appropriées de rédaction d'annonces et en élaborant un contenu clair, attractif et conforme aux besoins du client, et en respectant le cadre légal et réglementaire apparenté à la non-discrimination, afin de susciter l'intérêt et la réponse de postulants, dans le cadre d'une recherche de</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• produire au moins 2 offres d'emploi qu'il aura diffusé sur les différents jobboards, en veillant à la clarté, l'attractivité et la conformité des annonces aux besoins du client et au cadre légal</li> <li>• expliciter le type de questions posées en entretien, et la méthodologie</li> </ul>  | <p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rédige une offre claire et précise et utilise des mots-clés adaptés</li> <li>- respecte les lois et réglementations en matière de non-discrimination et d'inclusion</li> </ul>   |

|   |   |  |   |
|---|---|--|---|
|   | candidats.  | d'évaluation des compétences, attentes et motivations des candidats  | - présente l'entreprise et les missions de manière attractive<br>- choisit des canaux de diffusion pertinents et s'assure de la visibilité de l'offre   |
| <b><u>A2.2 : Préqualification des candidats</u></b>                                       | C.2.13 - Réaliser des entretiens téléphoniques de préqualification auprès de candidats, en s'appuyant sur une grille de questionnaire, afin de sélectionner les candidatures par l'appréciation des éléments essentiels de leur profil (compétences, attentes, motivations, ...) et déterminer la pertinence de la poursuite du parcours de recrutement.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• présenter à au moins 2 entreprises clientes le profil des candidats validés, en envoyant une synthèse des éléments clés des candidatures</li> <li>• décrire les actions entreprises pour constituer et entretenir un vivier d'intérimaires qualifiés, en utilisant des techniques commerciales et de gestion des conflits, tout en respectant les règles administratives</li> <li>• expliquer comment les fins de mission des intérimaires ont été anticipées en leur proposant de nouvelles opportunités, en respectant le cadre administratif et en mobilisant des techniques commerciales</li> <li>• décrire sa méthodologie quant à la gestion de 2 litiges intérimaires de premier niveau, et justifier des techniques de médiation et de gestion des conflits mobilisées.</li> </ul> <p>Le candidat a accès à ses notes durant sa présentation.</p> | <p>Le candidat construit une trame de questionnaire qui lui permet :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- d'obtenir toutes les informations nécessaires dans le temps imparti pour définir l'intérêt de poursuivre ou non le processus de recrutement</li> <li>- de déterminer si le profil contacté possède les qualifications nécessaires.</li> </ul> <p>Le candidat communique l'ensemble des points essentiels du poste (lieu, rémunération, poste, type d'entreprise, activité...) au profil contacté.</p> |
| <b><u>A2.3 : Validation des compétences du candidat</u></b><br>- Entretien de recrutement | C.2.14 - Conduire des entretiens de recrutement structurés en mobilisant des tests ciblés, en utilisant des techniques d'entretien, en tenant compte de la situation de handicap de son interlocuteur, en s'appuyant sur un guide conducteur, en réalisant des prises de références (avec l'accord du candidat), pour évaluer les compétences techniques du candidat mais aussi apprécier ses aptitudes et savoir-être, assurant ainsi l'adéquation | <p><b>M2.2</b><br/><b>Mise en situation professionnelle reconstituée</b><br/><u>Évaluation des compétences C2.14 - C2.16</u></p> <p>Étape 1 : Le candidat est évalué à travers une simulation en situation professionnelle reconstituée. Il doit démontrer la maîtrise des compétences visées, dans un</p>   | <p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accueille et met en confiance le candidat rencontré</li> <li>- présente l'entreprise et l'agence</li> <li>- questionne le candidat rencontré sur son expérience, ses compétences/aptitudes et ses motivations</li> <li>- demande l'accord du candidat rencontré pour</li> </ul>   |

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  | <p>entre son profil et les besoins spécifiques des entreprises et des postes à pourvoir.</p> | <p>environnement simulé qui reflète les conditions réelles de travail, recréant un contexte professionnel réaliste. Des informations contextuelles, des consignes, et le CV du candidat intérimaire sont délivrés par le jury au candidat à la certification, pour préparer son entretien. Un membre du jury est mobilisé pour jouer le rôle du candidat reçu en entretien. Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• conduire un entretien de recrutement structuré, en tenant compte de la situation de handicap de son interlocuteur, en mobilisant des tests ciblés et en utilisant des techniques d'entretien adaptées</li> <li>• informer et sensibiliser les candidats sur les caractéristiques et les contraintes des postes, en utilisant les informations recensées lors de la prise de commande</li> <li>• évaluer les aptitudes /savoir-faire et compétences du candidat au regard du poste à pourvoir</li> <li>• prendre en compte l'éventuelle situation de handicap de son interlocuteur.</li> </ul> <p>Étape 2 : A l'issue de cette mise en situation et à l'oral, le jury interroge le candidat sur la production réalisée et les points qu'il souhaite approfondir. Le candidat justifie ses choix et les facteurs de succès ou les failles de sa prestation.</p> | <p>effectuer une prise de références<br/>- observe sa communication non verbale et para verbale :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• geste</li> <li>• prise de parole à l'oral</li> <li>• posture</li> </ul> <p>Il prend en compte la situation de handicap de son interlocuteur.</p> |
|--|--|---|---|

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
| <p><b><u>A2.4 Proposition de candidatures</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proposition</li> <li>- Détail des missions</li> </ul> | <p>C.2.15 - Présenter aux entreprises le profil des candidats validés, après avoir analysé l'adéquation entre les compétences, les aspirations professionnelles de ces candidats et les exigences de la mission, en envoyant une synthèse des éléments clés des candidatures et leur appairage avec les besoins recherchés, pour garantir une mise en relation réussie et une satisfaction mutuelle des entreprises clientes et des candidats.</p> |  | <p>Le candidat réalise l'adéquation entre les compétences des candidats identifiées lors des entretiens et les besoins des clients et prospects.</p> <p>Il argumente autour des points forts des candidats et souligne les points de vigilance éventuels.</p> <p>Il utilise de manière appropriée des supports visuels (CV, synthèse de candidature) pour illustrer les compétences et expériences des candidats validés.</p> <p>Les informations fournies aux entreprises sont claires, précises et à jour.</p> <p>Les informations sélectionnées transmises aux clients répondent à son besoin.</p> |
|  | <p>C.2.16 - Informer et sensibiliser le candidat sur les caractéristiques et les contraintes du poste liées aux missions, à la sécurité et au contexte de la délégation, en utilisant les informations recensées lors de la prise de commande, afin de maximiser l'adéquation entre les attentes et les contraintes du candidat, les attentes du client et les contraintes du poste.</p>   |  | <p>Le candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- présente au candidat rencontré le poste à pourvoir (missions, type d'entreprise, règles de sécurité, contexte de délégation...) avec clarté et précision</li> <li>- identifie et met en avant l'adéquation entre le poste proposé et les compétences du candidat</li> <li>- valide auprès du candidat rencontré son intérêt, sa motivation, le temps de trajet</li> </ul>   |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>pour le poste et les missions présentées</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'assure de l'engagement du candidat sur l'ensemble de la durée du contrat</li> </ul>  |
| <p><b><u>A2.5 Fidélisation du personnel intérimaire et CDI intérimaire</u></b></p> | <p>C.2.17 - Constituer et entretenir un vivier d'intérimaires et de CDI intérimaires qualifiés en nouant des relations commerciales durables par la mise en œuvre de techniques commerciales, de gestion des conflits, tout en respectant les règles administratives et les normes réglementaires, afin de leur offrir de nouvelles opportunités adaptées à leurs compétences et aspirations, et maximiser leur engagement et leur fidélité envers l'agence.</p> |  | <p>Le candidat communique régulièrement avec les intérimaires et CDI intérimaires, les tient informés des nouvelles opportunités, et s'informe de l'évolution de leur situation. Le candidat maintient et met à jour un vivier de talents et s'assure de sa qualité et de son actualisation.</p> <p>Il informe les intérimaires de l'ensemble des avantages qui découlent de leur fidélité et récompensent leur engagement.</p> |
|  | <p>C.2.18 - Anticiper les fins de mission d'un intérimaire ou intercontrats d'un CDI intérimaire en lui proposant de nouvelles opportunités en adéquation avec son profil, ses attentes et les contraintes du poste, tout en utilisant des techniques commerciales et en respectant le cadre administratif et réglementaire, afin de fidéliser l'intérimaire ou le CDI intérimaire, dans le cadre d'une qualité de délégation optimale.</p>                      |  | <p>Le candidat suit activement les missions en cours et connaît les dates de fin prévues pour chaque intérimaire et CDI intérimaire.</p> <p>Il recherche proactivement des missions pour les intérimaires et les CDI intérimaires.</p> <p>Les intérimaires et CDI intérimaires sont informés des opportunités dès que possible. Ces opportunités sont en adéquation avec le profil des intérimaires et CDI intérimaires,</p>    |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
|   |   |   | leurs attentes et les contraintes des postes proposés.<br>Le cadre réglementaire est respecté  |
|   | C.2.19 - Gérer les litiges intérimaires et CDI intérimaires de premier niveau, en mobilisant des techniques de gestion de conflit et de médiation, tout en alertant le manager en cas de problèmes complexes, afin de maintenir une relation commerciale pérenne avec les intérimaires et les CDI intérimaires, et renforcer leur fidélité. |   | Le candidat identifie les signes de litiges potentiels grâce à :<br>- un suivi régulier,<br>- une connaissance des entreprises clientes et des intérimaires dont il a la responsabilité.<br>Il connaît les litiges les plus courants :<br>- problèmes de paie,<br>- conditions de travail...<br>Il intervient de manière proactive dans la mesure du possible et le cas échéant communique avec les parties prenantes (manager de l'entreprise et intérimaire) avec calme, écoute, et sérénité.<br>Il utilise les techniques de médiation et de gestion des conflits |
| BLOC 3 - Réaliser les opérations administratives liées au travail temporaire et au recrutement                              |   |   |  |
| <b><u>A3.1: Réalisation de l'ensemble des démarches administratives liées au recrutement</u></b><br>- Dossiers intérimaires | C.3.20 - Constituer des dossiers intérimaires conformes à la réglementation, en vérifiant l'authenticité et la validité des pièces administratives fournies par les intérimaires et en  | <b>M3.1: 1ère partie</b><br><b>Étude de cas</b><br><u>Évaluation de la compétence C3.20</u><br>Le jury fournit les ressources suivantes au candidat : | Le candidat applique les règles juridiques et réglementaires spécifiques au travail temporaire (contrat, délai de  |

|   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Contrat tripartite</li> <li>- Obligations administratives liées à l'embauche</li> <li>- Accueil et intégration</li> <li>- Adaptation aux situations de handicap</li> </ul> | <p>mobilisant ses connaissances en matière de droit du travail, afin de garantir le respect des exigences légales de délégation, dans le cadre d'un recrutement.</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- données du client ;</li> <li>- CV, diplôme et pièces officielles d'un candidat intérimaire ;</li> <li>- contexte (y compris réglementaire et sécurité) et besoins de l'entreprise cliente;</li> <li>- attentes du candidat intérimaire.</li> </ul> <p>Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● expliciter le type de contrat devant être constitué</li> <li>● décrire son processus de constitution et de stockage des dossiers intérimaires</li> <li>● restituer les connaissances mobilisées en droit du travail</li> </ul> <p>Le candidat rédige ses réponses sur un logiciel de traitement de texte mis à sa disposition.</p> <p>Il enregistre le fichier / réponses dans un répertoire qu'il lui aura été indiqué.</p> <p>Le jury évaluera ces réponses, suivant une grille mise à sa disposition par l'organisme certificateur.</p> | <p>carence, indemnités de fin de mission, ...).</p> <p>Il respecte les procédures établies pour la vérification et la validation des documents. Il examine rigoureusement les documents et identifie toute incohérence ou anomalie. Il explicite les outils de numérisation et de stockage pour assurer la sécurité et l'accessibilité des documents</p> |
|   | <p>C.3.21 - Rédiger le contrat tripartite en formulant, sur la base de ses connaissances, des clauses conformes à la législation en vigueur, et en clarifiant de manière structurée les conditions de mission auprès des parties prenantes, afin de leur permettre un choix éclairé et faciliter l'obtention de leur accord et signature.</p> | <p><b>M3.1: 2ème partie</b><br/> <b>Étude de cas</b><br/> <u>Évaluation de la compétence C3.21</u></p> <p>Le jury fournit au candidat la ressource suivante :<br/> un contrat de mise à disposition (signé par le client) et un contrat de mission (signé par le candidat intérimaire) qui</p>  | <p>Le candidat mobilise ses connaissances en termes de cadre légal et réglementaire de manière appropriée</p> <p>Les erreurs sont identifiées et explicitées.</p>  |

|  |   |   |  |
|--|---|---|--|
|  |   | <p>représentent fictivement la contractualisation tripartite, et qui comportent des erreurs. Le candidat doit identifier ces erreurs, et les expliciter au regard du cadre légal et réglementaire.</p> <p>Le candidat rédige ses réponses sur un logiciel de traitement de texte mis à sa disposition.</p> <p>Il enregistre le fichier / réponses dans un répertoire qu'il lui aura été indiqué. Le jury évaluera ces réponses, suivant une grille mise à sa disposition par l'organisme certificateur.</p>   |  |
|  | <p>C.3.22 - Veiller à la mise en œuvre, au sein de l'entreprise utilisatrice, des mesures d'accueil et d'intégration pour tout nouvel intérimaire ainsi que d'adaptation des situations de travail pour les intérimaires en situation de handicap, en collaborant avec les services RH des entreprises clientes, pour discerner les moyens organisationnels, techniques ou humains à mettre en œuvre, dans le cadre de la prise en compte du champ du handicap dans la délégation et du respect des obligations légales des employeurs.</p> | <p><b>M3.1: 3ème partie</b><br/> <b>Étude de cas</b><br/> <u>Évaluation de la compétence C3.22</u><br/>         Le jury fournit au candidat les ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les procédures d'accueil et de sécurité mises en œuvre au sein de l'entreprise</li> <li>- la situation de handicap du candidat intérimaire</li> </ul> <p>Le candidat doit expliquer ce qui doit être mis en œuvre, en termes de mesures d'adaptation concernant le futur intérimaire en situation de handicap, pour s'assurer de la qualité et de la conformité de l'accueil et de l'intégration de ce candidat intérimaire au sein de l'entreprise.</p> <p>Le candidat devra également préciser quelle démarche il réalise auprès de</p> | <p>Le candidat transmet des informations appropriées aux services en charge des recrutements au sein des entreprises utilisatrices, afin de préparer l'arrivée des intérimaires ou des CDI intérimaires.</p> <p>Il discerne les différentes adaptations possibles en fonction des handicaps rencontrés.</p> <p>Il les propose à l'entreprise utilisatrice.</p> <p>Il détaille ce qu'il projette de mettre en œuvre pour s'assurer que ces différentes adaptations seront appliquées au sein de l'entreprise.</p> |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  |   | l'entreprise utilisatrice (services RH, direction, ...) pour arriver à cet objectif.   |  |
| <p><b><u>A3.2 : Gestion administrative des contrats existants</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Saisie des heures</li> <li>- Gestion administrative du contrat (arrêt maladie, AT...)</li> <li>- Planning, suivi de missions</li> <li>- Suivi facturation et en-cours</li> <li>- Suivi de la péremption des documents obligatoires (CNI, titres de séjour, VM, habilitations...)</li> </ul> | <p>C.3.23 - Exploiter les relevés d'heures collectés lors des clôtures mensuelles, en utilisant les rubriques de paie appropriées, afin d'éditer des paies (intérimaires ou CDI intérimaires) et des factures (clients) justes.</p> | <p><b>M3.2</b><br/> <b>Mise en situation</b><br/> <u>Évaluation de la compétence C3.23</u><br/>           Le jury fournit au candidat les ressources suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des relevés d'heures</li> <li>- le contrat de mission</li> <li>- le contrat de mise à disposition</li> <li>- des éléments contextuels du client</li> </ul> <p>Le candidat est positionné devant un espace test (ordinateur équipé du logiciel interne utilisé durant la formation).</p> <p>Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saisir des relevés d'heures ;</li> <li>- vérifier que les rubriques de paies nécessaires sont bien déclenchées</li> <li>- vérifier la conformité des éléments saisis.</li> </ul> <p>Le poste du candidat est relié à un vidéoprojecteur, la production du candidat est donc partagée avec les membres du jury qui l'évalue en temps réel.</p> | <p>Le candidat maîtrise les différentes rubriques de paie (heures normales, heures supplémentaires, primes, indemnités, congés payés, etc.) et leur application</p> <p>Il identifie les anomalies ou incohérences dans les relevés d'heures</p> <p>Il corrige le contrat de mission et le contrat de mise à disposition, en fonction des erreurs détectées.</p> <p>Le relevé d'heures est saisi de manière juste, avec les bonnes rubriques de paye.</p> |
|  | <p>C.3.24 - Assurer la gestion administrative continue des contrats intérimaires ou CDI intérimaires en prenant en compte la péremption des pièces des</p>  | <p><b>M3.1 : 4ème partie</b><br/> <b>Étude de cas</b><br/> <u>Évaluation de la compétence C3.24</u></p>  | <p>La méthodologie décrite est correcte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le candidat vérifie régulièrement la péremption</li> </ul>  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>dossiers et les évolutions professionnelles ou personnelles des intérimaires ou CDI intérimaires, en utilisant les outils informatiques de manière optimale et en mobilisant ses connaissances en droit et réglementations sociales applicables, afin de garantir le respect des obligations employeur et la conformité légale durant toute la durée des contrats.</p> | <p>Le jury fournit les ressources suivantes au candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de nouveaux éléments de contexte (modifications professionnelles ou personnelles de l'intérimaire)</li> <li>- tout nouveau document en relation avec ces modifications/évolutions</li> </ul> <p>Le candidat doit décrire sa méthodologie de gestion continue des contrats intérimaires (incluant la gestion des pièces administratives périmées), les conséquences des évolutions professionnelles ou personnelles des intérimaires.</p> <p>Il doit justifier ses choix.</p>  | <p>des documents (carte nationale d'identité, permis de travail, visites médicales...).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il questionne de manière récurrente les intérimaires afin d'identifier toute modification de leur situation et ainsi tenir à jour les dossiers</li> <li>- il utilise les outils de gestion à sa disposition pour l'actualisation des dossiers des intérimaires ou des CDI intérimaires</li> </ul>   |
|  | <p>C.3.25 - Effectuer le suivi de premier niveau des facturations en réalisant les relances des impayés, en négociant en cas de litiges potentiels et en interagissant avec les clients pour répondre à leurs questions sur les contrats, prestations et facturations, afin de renforcer la fidélisation des clients et poursuivre la relation commerciale.</p>           | <p><b>M3.1 : 5ème partie</b><br/> <b>Étude de cas</b><br/> <u>Évaluation de la compétence C3.25</u></p> <p>Le jury fournit les ressources suivantes au candidat :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- de nouveaux éléments de contexte de l'entreprise cliente (mécontentement, arrêt des règlements), et la problématique rencontrée</li> <li>- le profil des interlocuteurs de l'entreprise cliente</li> </ul> <p>Le candidat doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• décrire le processus de suivi des factures, incluant les relances des impayés et la gestion des litiges</li> <li>• expliciter les techniques commerciales et de gestion des conflits qu'il mettrait en œuvre afin de solutionner le litige, dans</li> </ul> | <p>Le candidat surveille régulièrement les paiements des factures émises grâce au logiciel de facturation et identifie rapidement les retards de paiement.</p> <p>Il émet des relances de manière courtoise, précise et appropriée pour les factures impayées.</p> <p>Il analyse les causes des litiges potentiels liés aux factures, identifie les solutions possibles et les propose au client.</p> <p>Il explicite comment la solution proposée permet de pérenniser la relation commerciale.</p> |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>le respect des règles administratives</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• argumenter en quoi son action contribue au renforcement des relations commerciales</li></ul> |  |
|--|--|---|--|