

# CPHR/CRHA

CHARTERED PROFESSIONALS  
IN HUMAN RESOURCES  
CANADA

CONSEILLERS EN RESSOURCES  
HUMAINES AGRÉÉS  
CANADA

# Guide des compétences

Révisé et actualisé 2022

[CPHR.CA](http://CPHR.CA)

# Table des matières

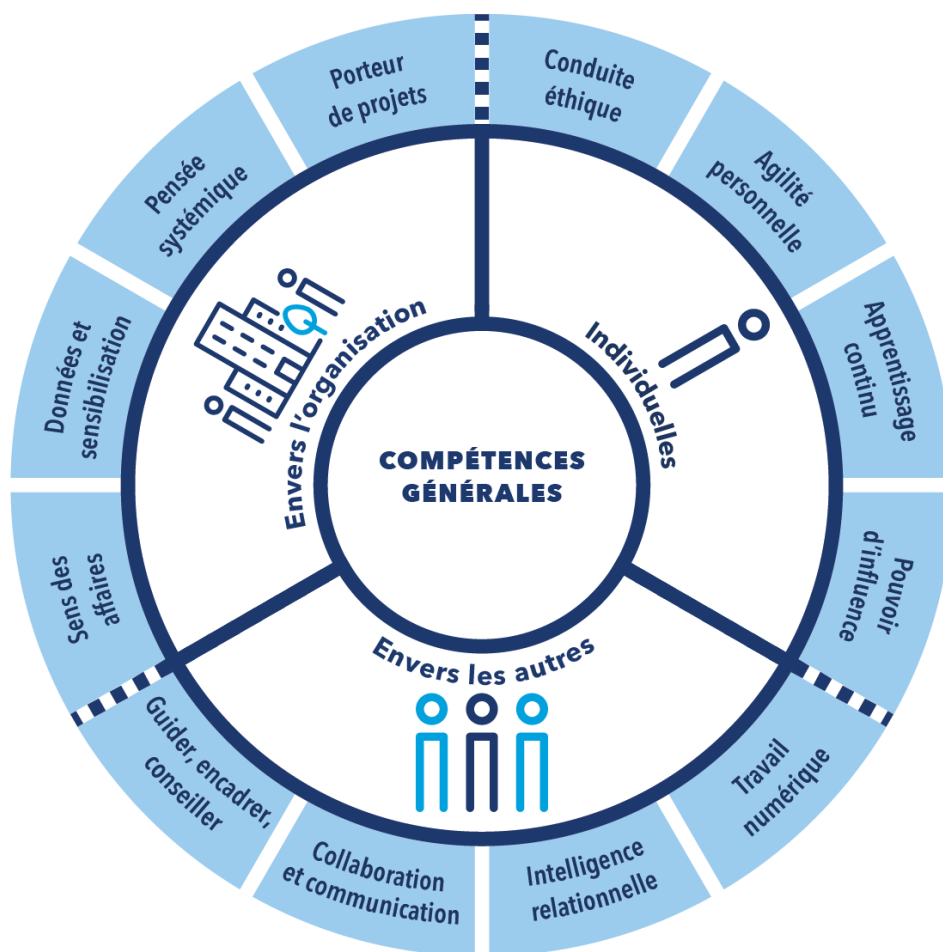
À propos du titre de CRHA	3
Associations membres de CRHA Canada	3
Avantages de l'obtention du titre de CRHA	4
Exigences pour obtenir votre titre de CRHA	5
Maintien du titre de CRHA	5
Aperçu des compétences propres aux RH et des compétences générales	6
Exigences en matière de connaissances (Examen national des connaissances®)	9
Exigence de formation	9
Expérience requise en RH (validation des acquis de l'expérience)	10
Calendrier pour l'adoption de ce guide des compétences	10
<b>ANNEXE 1 : COMPÉTENCES PROPRES AUX RESSOURCES HUMAINES</b>	<b>11</b>
<b>ANNEXE 2 : COMPÉTENCES GÉNÉRALES</b>	<b>31</b>











Les **compétences générales** comprennent les capacités qu'un professionnel RH doit posséder pour réussir dans sa pratique professionnelle, sans pour autant être propres à la profession RH. Elles sont classées en 12 domaines de compétences générales qui, à leur tour, comptent 48 compétences générales. 10 % de l'Examen national des connaissances® (ENC) portera sur certaines compétences générales.

## FORMAT DES COMPÉTENCES PROPRES AUX RESSOURCES HUMAINES ET DES COMPÉTENCES GÉNÉRALES

**Chacun des neuf domaines de compétences propres aux RH (annexe 1) est divisé en trois catégories:**

### **1. Compétences attendues pour obtenir le titre de CRHA**

Il s'agit des compétences fondamentales en RH. Il y en a 49 au total dans les neuf domaines de compétences. 90 % de l'ENC reposera sur ces compétences. L'expérience démontrée dans les évaluations de validation des acquis de l'expérience (VAE) portera sur ces compétences. Elles sont codées par des chiffres uniquement (commençant par 1) selon ce système : 1.1.1, 1.1.2, etc.

### **2. Connaissances et compétences attendues d'un titulaire du titre de CRHA**

Il s'agit de capacités que les titulaires du titre de CRHA devraient comprendre et être en mesure d'appliquer. Elles décrivent des situations de pratique RH de niveau appliqué que les professionnels des RH rencontreront (s'ils exercent dans le domaine de compétence) et qu'ils devraient être en mesure de gérer avec succès. Bien que l'on s'attende à ce que les CRHA praticiens les maîtrisent, il ne s'agit pas de compétences que l'ENC ou la VAE évaluent directement aux fins d'obtention du titre de CRHA.

### **Degré de compétence reflétant des connaissances et des pratiques avancées en matière de ressources humaines**

Il s'agit de capacités supérieures qu'un titulaire du titre CRHA peut viser à atteindre dans son travail ou sa carrière. Elles sont mentionnées à titre d'information et pour aider à inspirer le développement et la pratique professionnelle avancée des RH. Elles ne sont pas évaluées dans le cadre de l'ENC et n'ont pas à être démontrées dans le cadre du processus de la VAE afin d'obtenir le titre de CRHA.

**Chacun des 12 domaines de compétences générales (annexe 2) est subdivisé en deux catégories:**

### **1. Compétences attendues pour accéder au titre de CRHA**

Elles sont considérées comme des compétences majeures de tout professionnel et ne sont pas propres à la profession RH. Il y en a 48 au total, réparties en 12 domaines de compétences générales. 10 % de l'ENC portera sur ces compétences. Ces compétences doivent être démontrées dans le volet des compétences générales de la validation des acquis de l'expérience (VAE). Elles sont codées par des chiffres uniquement (commençant par 2) selon le système suivant : 2.1.1, 2.1.2, etc.

### **2. Connaissances et compétences attendues d'un titulaire du titre de CRHA**

Ce sont des capacités que les titulaires du titre de CRHA devraient comprendre et être en mesure d'appliquer. Elles décrivent des situations de pratique RH de niveau appliqué que les professionnels RH pourraient rencontrer (s'ils exercent dans le domaine de compétence) et qu'ils devraient être en mesure de gérer avec succès. Bien que l'on s'attende à ce que les CRHA praticiens les maîtrisent, il ne s'agit pas de compétences que l'ENC ou la VAE évaluent directement pour l'obtention du titre de CRHA.



## EXIGENCES EN MATIÈRE DE CONNAISSANCES (EXAMEN NATIONAL DES CONNAISSANCES®)

L'**Examen national des connaissances**® (ENC) évalue la maîtrise des connaissances et des compétences en matière de ressources humaines. Il sert de référence nationale pour l'évaluation de la maîtrise de l'ensemble des connaissances en ressources humaines. L'examen évalue la maîtrise des compétences du futur CRHA en ce qui a trait aux connaissances théoriques. Les connaissances théoriques font référence aux principes de base, politiques, pratiques, méthodes, lois, etc. Il s'agit d'informations qui peuvent être inscrites dans des procédures et transférées au cours du processus d'apprentissage.

L'ENC repose à 90 % sur les compétences propres aux RH et à 10 % sur les compétences générales.

Une fois que vous avez réussi l'examen, vous êtes considéré comme un candidat à la certification (un « candidat CRHA »).

### EXIGENCES EN MATIÈRE DE FORMATION EN RH

Il existe une exigence obligatoire en matière de formation en RH qui doit être satisfaite avant de passer l'Examen national des connaissances® (ENC). Cette exigence fixe la barre de la compréhension académique particulière aux RH, établit une norme pour les exigences en matière de formation et renforce la crédibilité du titre de CRHA. Cette exigence prend la forme d'une formation en RH dans neuf domaines liés à la profession. Les personnes peuvent démontrer qu'elles ont déjà suivi des cours équivalents ou prendre des cours approuvés afin de satisfaire à cette exigence. Consultez votre association membre pour obtenir plus de détails.

### PROGRAMMES DE RH ACCRÉDITÉS PAR LES ASSOCIATIONS MEMBRES

Les personnes qui souhaitent obtenir le titre de CRHA peuvent également être dispensées de l'ENC si elles ont terminé avec succès un programme postsecondaire agréé. Les programmes admissibles au sein des établissements d'enseignement sont agréés par une association provinciale membre et peuvent être reconnus par toutes les associations membres de CRHA Canada une fois agréés. Consultez votre association membre pour obtenir plus de détails.

## EXIGENCE DE FORMATION

Un baccalauréat fournit la base permettant aux personnes d'appliquer efficacement des processus de réflexion critique et d'analyse. Dans ce cas, elles devront également démontrer qu'elles possèdent trois années d'expérience pertinente en RH, comme le prévoit le processus de validation des acquis de l'expérience (VAE).

Les associations membres offrent également des voies d'accès au titre de CRHA qui exigent d'autres types d'études (non diplômées). Dans ce cas, la personne devra démontrer qu'elle possède huit années d'expérience pertinente en RH, conformément au processus de validation des acquis de l'expérience, pour obtenir le titre de CRHA.

*Consultez votre association membre pour obtenir plus de détails sur les exigences provinciales actuelles en matière de formation.*

## EXPÉRIENCE REQUISE EN RH (VALIDATION DES ACQUIS DE L'EXPÉRIENCE)

Les candidats au titre de CRHA doivent démontrer qu'ils ont acquis au moins trois (3) années d'expérience professionnelle en ressources humaines au niveau administratif et consultatif au cours des dix (10) dernières années, ce qui constitue l'étape finale de l'obtention du titre de CRHA.

Les professionnels RH peuvent satisfaire aux exigences en matière d'expérience dans n'importe quel secteur de l'économie : industrie, gouvernement, pratique publique, associations professionnelles, éducation, soins de santé, organismes sans but lucratif, etc.

L'évaluation de l'expérience se fait par le biais du processus d'évaluation de la validation des acquis de l'expérience (VAE). Ce processus est administré par votre association membre. Les exigences fondamentales sont les suivantes:

- » Pour les candidats CRHA titulaires d'un baccalauréat : un minimum de 3 ans d'expérience professionnelle en RH au cours des 10 dernières années. Dans ce cas, au moins 2 de ces années doivent être de l'expérience **consultatif** avec un maximum d'une année d'expérience **administratif**.
- » Pour les candidats CRHA sans baccalauréat : un minimum de 8 ans d'expérience professionnelle au cours des 10 dernières années. Dans ce cas, un minimum de 5 de ces années doit être une expérience **consultatif** avec un maximum de 3 ans d'expérience **administratif**.
- » La majorité du travail, 51% ou plus, doit être du travail RH.
- » Démonstration d'au moins 8 exemples liés à un certain nombre de compétences spécifiques aux RH.

***Veillez vous référer à votre association membre pour obtenir tous les détails sur les exigences en matière de validation des acquis de l'expérience, y compris les critères et les définitions de l'expérience consultatif et administratif.***

## CALENDRIER POUR L'ADOPTION DE CE CADRE DE COMPÉTENCES

Cette version améliorée du guide des compétences des CRHA a été publiée à l'automne 2021. Afin de permettre les préparatifs et les temps de mise en œuvre nécessaires :

- » Le premier Examen national des connaissances (ENC) portant sur ce guide des compétences aura lieu à l'automne 2022.
- » Le processus d'évaluation de la validation des acquis de l'expérience (VAE) portera sur ce guide des compétences à compter du 1er janvier 2023.





































































## ENVERS LES AUTRES

### 2.9 | Travail numérique

Comprendre et utiliser avec compétence le ou les outils numériques appropriés afin d'accroître l'efficacité, l'efficacité et la connectivité. Tirer parti de la puissance des outils numériques et de l'automatisation pour favoriser l'efficacité et la connectivité.

#### Compétences attendues pour obtenir le titre de CRHA

- 2.9.1** Capacité à utiliser la technologie pour saisir, trouver, analyser, organiser, créer et communiquer des informations et des idées.
- 2.9.2** Déterminer les outils numériques pertinents pour les tâches à accomplir et les utiliser efficacement pour la communication et l'usage professionnel courant.
- 2.9.3** Comprendre la sécurité informatique et les risques qui y sont associés.
- 2.9.4** Reconnaître l'interface entre les personnes et les outils numériques à des fins différentes, ainsi que les effets positifs et négatifs connexes sur le lieu de travail, les employés, les relations et le bien-être de tous.

#### Connaissances et compétences attendues d'un titulaire du titre de CRHA

- › Proposer de nouveaux outils pour améliorer l'efficacité de sa pratique professionnelle et des processus organisationnels.
- › Soutenir les changements de la politique technologique dans l'optique des ressources humaines, le cas échéant.
- › Veiller au respect de toutes les exigences juridiques et législatives. Respecter la sécurité informatique et assurer l'intégrité des données.
- › Renforcer la capacité d'un télétravail productif grâce à l'utilisation appropriée de la technologie et des pratiques exemplaires.
- › Veiller à ce que les outils numériques utilisés ne compromettent pas la protection des renseignements de l'organisation.
- › Soutenir la mise en œuvre de la technologie dans l'ensemble de l'organisation.
- › Communiquer les développements liés à la technologie sur le lieu de travail (à l'extérieur de l'organisation).
- › Partager les pratiques exemplaires en matière de sécurité informatique et encourager les parties prenantes à les mettre en œuvre.
- › Comprendre quand des experts sont nécessaires et consulter la ressource compétente par la suite.

## 2.10 | Intelligence relationnelle

Nouer des relations positives, établir des liens et des interactions pertinentes avec les gens, et développer la conscience de soi en ce qui concerne son influence sur les autres.

### Compétences attendues pour obtenir le titre de CRHA

- 2.10.1 Capacité à communiquer et à agir avec tact, ainsi qu'à s'assurer que le message est transmis de manière appropriée.
- 2.10.2 Comprendre le langage non verbal de la personne afin de déceler les subtilités du message.
- 2.10.3 Se concentrer sur l'écoute et la saisie de toute l'information communiquée.

### Connaissances et compétences attendues d'un titulaire du titre de CRHA

- › Écouter les gens, prendre le temps de comprendre leurs pensées et essayer de déterminer leurs émotions. Poser des questions qui feront réfléchir les autres et les aideront à nommer leurs émotions.
- › Faire preuve d'ouverture d'esprit et de respect lors des interactions avec les autres. Comprendre ses propres forces et limites.
- › Nommer ses propres émotions et être capable de réfléchir à leurs causes. Contrôler ses réactions pour éviter les conséquences négatives sur les autres.
- › Faire la distinction entre un comportement acceptable et un comportement inacceptable. Exprimer ses émotions et adapter son comportement à chaque situation.
- › Être objectif et mettre les choses en perspective pour trouver des solutions.
- › Rester efficace et opter pour des décisions judicieuses dans des situations stressantes ou chargées d'émotions.
- › Reconnaître ses erreurs et accepter la responsabilité de ses actes. Faire preuve de courage et ne pas éviter les situations difficiles.
- › Faire preuve de tact et donner une rétroaction constructive en choisissant le bon moment. Concevoir des outils innovants qui encouragent le développement de l'intelligence émotionnelle. Communiquer les développements liés à l'intelligence relationnelle.
- › Partager les pratiques exemplaires et se tenir au courant des tendances du secteur en matière d'intelligence émotionnelle. Les appliquer lorsque cela est possible.
- › Comprendre quand des experts sont nécessaires et consulter la ressource compétente par la suite.

## 2.11 | Collaboration et communication

Créer et adapter des messages précis en fonction du contexte et des destinataires, tout en suscitant l'intérêt et l'enthousiasme par le biais de messages écrits, visuels et verbaux. Travailler collectivement avec d'autres personnes, à l'intérieur et à l'extérieur de l'organisation, pour atteindre des objectifs communs et promouvoir la circulation de messages sans ambiguïté et le dialogue pour créer une compréhension commune.

### Compétences attendues pour obtenir le titre de CRHA

- |               |   |
|---------------|---|
| <b>2.11.1</b> | Capacité à collaborer avec des collègues et à travailler collectivement à un objectif commun.           |
| <b>2.11.2</b> | Comprendre son rôle dans l'équipe et être proactif afin de faciliter le travail de ses collègues.       |
| <b>2.11.3</b> | Prévoir les besoins des collègues et prendre le temps de les soutenir.                                  |
| <b>2.11.4</b> | Motiver les membres de l'équipe et s'assurer que chacun puisse s'exprimer lorsque la situation l'exige. |
| <b>2.11.5</b> | Favoriser la circulation de l'information au sein du groupe.  |
| <b>2.11.6</b> | Capacité à transmettre des informations et à s'adapter au public cible.                                 |
| <b>2.11.7</b> | Capacité à communiquer dans un contexte de groupe qui améliore la rétroaction des autres.               |

### Connaissances et compétences attendues d'un titulaire du titre de CRHA

- › Comprendre et jouer son rôle au sein de l'organisation pour améliorer les résultats du groupe.
- › Soutenir ses collègues lorsqu'ils rencontrent des difficultés et les aider au besoin. Favoriser les relations pour améliorer les réalisations personnelles et professionnelles.
- › Partager les informations pertinentes avec les parties prenantes.
- › Adapter la communication en fonction de la capacité et l'expérience des parties prenantes. S'exprimer de manière précise, cohérente, concise et factuelle.
- › S'exprimer avec enthousiasme pour capter l'attention de l'auditoire. Écrire en respectant les règles grammaticales.
- › Utiliser des stratégies de communication adaptées à l'auditoire.
- › Intéresser l'auditoire en utilisant un vocabulaire adapté et varié.

- › Rédiger des communications de manière succincte et précise afin de mettre en évidence les informations importantes.
- › Faire preuve d'aisance et d'assurance lors de présentations. Confirmer la compréhension de l'auditoire lorsque le contexte le permet.
- › Créer de nouveaux modèles ou cadres conceptuels liés à la collaboration et à la communication.
- › Concevoir des outils innovants qui encouragent une collaboration et une communication efficaces. Communiquer les développements liés à la collaboration et à la communication.
- › Partager les pratiques exemplaires et se tenir au courant des tendances du secteur en matière de collaboration et de communication. Les appliquer lorsque cela est possible.
- › Comprendre quand des experts sont nécessaires et consulter la ressource compétente par la suite.

## 2.12 | Guider, encadrer, conseiller

Guider et influencer les personnes, les équipes ou les organisations pour trouver et mettre en œuvre des solutions adaptées au contexte et aux objectifs afin de résoudre le véritable problème.

### Compétences attendues pour obtenir le titre de CRHA

- |               |   |
|---------------|---|
| <b>2.12.1</b> | Guider les employés pour renforcer leur motivation au travail et favoriser la réalisation des objectifs de l'organisation.            |
| <b>2.12.2</b> | Comprendre la différence entre guider, encadrer et conseiller et connaître les circonstances appropriées pour chacune de ces actions. |
| <b>2.12.3</b> | Faire participer les parties prenantes à la fixation des objectifs ou à la détermination des moyens de les atteindre.                 |

### Connaissances et compétences attendues d'un titulaire du titre de CRHA

- › Lorsqu'un problème survient, analyser les besoins et le contexte des personnes concernées pour mieux les comprendre.
- › Établir des relations fondées sur la confiance et la collaboration avec les parties prenantes internes et externes.
- › Aider, soutenir et encourager les autres à reconnaître les difficultés, à définir les objectifs et à produire des résultats positifs.
- › Partager son expertise et fournir des conseils informels.

- › Encourager le dialogue et écouter les employés pour comprendre leurs besoins et leurs désirs. Poser des questions pour aider les parties prenantes à trouver des solutions par elles-mêmes.
- › Déterminer les meilleures approches pour répondre aux besoins des parties prenantes.
- › Proposer des solutions, des recommandations, des idées et des exemples en fonction de son degré d'expertise et de connaissances.
- › Obtenir toutes les informations nécessaires à une compréhension approfondie de la situation avant de choisir d'intervenir.
- › Aider les parties prenantes internes et externes à établir des objectifs, à repérer et à évaluer les solutions possibles, à mettre en œuvre des plans d'action et à mesurer les résultats par rapport aux objectifs.
- › Concevoir de nouveaux modèles ou cadres conceptuels pour le conseil et l'orientation sur le lieu de travail.
- › Élaborer des outils innovants pour mieux guider les personnes, les équipes et les organisations.
- › Communiquer les développements en matière d'orientation (en dehors de l'organisation).
- › Partager les pratiques exemplaires et se tenir au courant des tendances du secteur en matière de conseil et d'orientation. Les appliquer lorsque cela est possible.
- › Comprendre quand des experts sont nécessaires et consulter la ressource compétente par la suite.

Partenaires d'affaires de premier plan.

—  
TÉLÉPHONE 604-684-7228  
SANS FRAIS 1-800-665-1961  
COURRIEL [info@cphr.ca](mailto:info@cphr.ca)

**CPHR.CA/FR**