

# Mon métier, mon parcours

**Margaux, assistante de ressources humaines  
diplômée d'un Master Psychologie sociale  
du travail et des organisations**

Les métiers de la Psychologie  
Le domaine Sciences Humaines et Sociales



Ce fascicule est centré sur le parcours universitaire et professionnel d'un ancien diplômé de l'Université de Caen Basse-Normandie. Les informations présentées proviennent d'un entretien réalisé en avril 2013 auprès du diplômé. Les autres informations contenues dans ce document proviennent des études réalisées par l'Observatoire unicaen et des informations mises à disposition par l'UFR de Psychologie.

## Margaux

Diplômée d'un Master Psychologie sociale du travail et organisation

### Mon cursus

Baccalauréat Scientifique (2007)  
Académie de Caen

Licence Psychologie (2008-2010)  
Université de Caen Basse-Normandie

Master Psychologie sociale du travail et des organisations (2011-2012)  
Université de Caen Basse-Normandie

### Mon métier en 2012

Assistante de ressources humaines

« J'ai obtenu **Baccalauréat S**, je me suis dirigée vers la **Licence Psychologie** car je souhaitais devenir sexologue. En licence, j'ai découvert toutes les spécialités de la psychologie et je me suis finalement orientée vers un **Master Psychologie sociale du travail et des organisations** que j'ai complété par un **Master Gestion des ressources humaines en alternance**. »

« Je suis actuellement **assistante de ressources humaines en contrat de professionnalisation** dans un magasin de grande distribution. Mon travail consiste à gérer tout ce qui est relatif au personnel et aux problématiques sociales de l'entreprise. »

# Présentation de mon poste

## Mes missions et mes activités

### Ma fonction

En tant qu'assistante de ressources humaines, mon poste consiste à seconder ma responsable dans ses missions, à savoir, la gestion de tout ce qui est relatif au personnel et toutes les problématiques sociales de l'entreprise.

### Mission 1 : Gestion administrative du personnel

- Elaborer et faire le suivi des contrats (Déclaration unique d'embauche, rupture conventionnelle).
- Elaborer les dossiers de remboursement des formations destinés aux OPCA (récolter les documents nécessaires, facturation des formations).
- Inscrire les salariés aux formations..
- Gérer les dossiers de sanction (réception et compréhension de la plainte, récolte des informations factuelles, rédaction des courriers).
- Rédiger les courriers et les convocations.

### Mission 2 : Gestion opérationnelle du personnel

- Assister la responsable dans le processus de recrutement (réception et sélection des candidatures les plus intéressantes en coopération avec la responsable, diffusion des annonces auprès de Pôle Emploi, participation aux entretiens d'embauches et choix du candidat uniquement sur les postes opérationnels).
- Accueillir des nouveaux arrivants (ponctuellement).
- Répondre aux sollicitations des salariés (questions, plaintes...).

### Mission 3 : Prise en charge du recrutement de l'entreprise

- Identifier les besoins des responsables.
- Réaliser une recherche de candidatures pertinente (vivier de l'entreprise, annonces Pôle Emploi).
- Prise de contact avec les candidats et réalisation des entretiens de recrutement (en collaboration avec le responsable du rayon concerné).
- Choix du candidat .
- Intégration du nouvel arrivant .

### Mission 4 : Participation à la mise en place d'un service de ressources humaines

- Rechercher des documents (recherches juridiques et sociales).
- Rechercher, élaborer et créer de nouveaux outils en collaboration interne avec les responsables de rayon et externe avec un consultant .
- Formaliser les nouvelles procédures.
- Préparer les responsables de rayon à la mise en place des nouvelles procédures (formation exercée par un consultant extérieur).

### Autres missions ponctuelles

- Monter des dossiers selon les problématiques ponctuelles qui se posent, liées à la vie de l'entreprise (ex : contentieux avec un salarié, mal-être au travail,...).
- Participer à l'inventaire annuel des stocks et exceptionnellement à la mise en rayon (tous les employés sont tenus d'y participer).
- Participer à la gestion des relations sociales (convocations, préparation du contenu des réunions, participation aux réunions) .

# Présentation de mon poste

## Mon environnement de travail

### Mon contrat de travail

Je suis en contrat de professionnalisation, en début d'année je travaillais dans l'entreprise trois semaines sur quatre, aujourd'hui j'y suis deux semaines sur quatre et le reste du temps je suis en cours. Mon contrat prévoit un temps de travail de 37h par semaine mais dans les faits je suis plutôt à 45h pour un salaire mensuel net de 850 €.

### Mon lieu de travail

**Lieu :** je travaille dans une entreprise de 300 salariés dans le bureau des Ressources Humaines avec trois autres personnes : ma responsable, une adjointe et nous sommes deux assistantes en contrat de professionnalisation, c'est exceptionnel.

**Déplacements :** je n'ai pas de déplacement dans le cadre de mon travail, je pourrais car on effectue une permanence sur un autre site une fois par semaine, mais je ne suis pas amenée à le faire.

### Les personnes avec qui je travaille

**A l'interne,** nous sommes en relations avec tous les salariés qui viennent chaque jour pour avoir des renseignements sur leur départ à la retraite, leur congé maternité... **A l'externe,** nous travaillons en collaboration avec un consultant pour la mise en place et la conception de nouveaux outils. Nous sommes en relation avec Pôle Emploi pour la recherche de profils de poste et avec des avocats lorsque nous avons besoin d'informations plus sûres. De façon plus ponctuelle nous sommes en lien avec le OPCA (par courrier ou de visu) dans le cadre de la formation professionnelle.

### Mon champ d'autonomie et de responsabilité

C'est particulier au fait que je sois en apprentissage car je ne pense pas avoir le même statut qu'une assistante "qualifiée". En ressources humaines il est nécessaire de tout vérifier de nombreuses fois et pour cela ma responsable a un regard sur tout ce qui est réalisé. Mais je me sens assez libre dans ce que je fais car nous travaillons davantage en binôme sur nos missions communes que dans un esprit de contrôle. Par ailleurs, je gère des tâches importantes (ex : ruptures conventionnelles) dont je suis responsable en cas d'erreur, c'est en ce sens que j'estime avoir des responsabilités.

### Est-ce que je prends des risques ?

Il y a un aspect juridique très important : des erreurs sur une rupture conventionnelle ou une indemnité licenciement sont lourdes de conséquences pour l'entreprise. Parfois, il y a beaucoup de choses à gérer mais je ne me sens pas sous pression car mon poste d'assistante ne m'amène pas à prendre de décision. En tant que responsable, j'aurais plus de stress lié à toutes ces problématiques juridiques.

### A partir de quels éléments évalue-t-on mon travail ?

On peut évaluer mon travail à la suite d'une erreur de recrutement sur un profil. Je ne suis pas la seule à le faire mais il y a cette dimension. De façon plus subjective, sur le plan relationnel il est important de maintenir une qualité de relation quelques soient les situations et être capable d'apporter des réponses aux sollicitations des salariés et des responsables. C'est aussi ce qui permet de dire que le travail est bien fait.

### Les difficultés et contraintes de mon emploi

Le service en tant que tel existe depuis peu. Avant les problématiques ressources humaines n'étaient pas prises en compte et il n'y avait pas de procédures de mises en place (ex : recrutement, formation). Aujourd'hui, notre travail et l'intérêt d'un service ressources humaines ne sont pas toujours perçus (ex : intérêt de la formation sur la sécurité).

### Les aspects positifs de mon emploi

- La polyvalence : c'est un poste très ouvert, je peux travailler sur le recrutement, la formation et sur des problématiques plus ponctuelles, on ne s'ennuie pas,
- La dimension humaine de l'entreprise : c'est une entreprise familiale, je partage ses valeurs

### Les évolutions prévisibles

Je peux rester assistante ici pendant un moment, ce que j'aimerais vraiment, ou candidater à des postes de chargée de mission ou de recrutement dans des cabinets (audit, recrutement). Ma formation de psychologue m'offre des perspectives assez larges.

# Mes compétences au travail

## Les compétences que je mets en place au travail

### Les "savoirs"

#### Les compétences générales ou transversales :

- Avoir des connaissances solides en droit (droit à la formation, instances représentatives du personnel, droit social, contrat de travail, formation professionnelle)
- Avoir des connaissances en comptabilité, il faut avoir une certaine affinité avec les chiffres

#### Les compétences professionnelles :

- Connaître tous les organismes (ex : tous ceux qui interviennent dans la prise en charge financière de la formation professionnelle),
- Connaître les logiciels internes (Word, Excel, power-point)

#### Les compétences spécifiques :

- Connaître les procédures (ex : recrutement, administration relative à la gestion de la formation professionnelle)

### Les "savoir-faire"

#### Les compétences générales ou transversales :

- Savoir rédiger : être à l'aise avec l'écriture
- Savoir rechercher des sources documentaires pour identifier les procédures à suivre
- Savoir récolter des informations
- Savoir mener des entretiens
- Savoir justifier ses choix et ses décisions

#### Les compétences professionnelles :

- Savoir respecter la confidentialité : on a accès à toutes les informations sur les salariés donc il faut savoir être discret et respecter la confidentialité, même pour les rémunérations c'est très important
- Savoir monter des dossiers pour des problématiques ponctuelles (ex : harcèlement)
- Savoir appuyer et conseiller les responsables de rayons (appui à la décision)

#### Les compétences spécifiques :

- Appliquer les procédures, même pour rédiger un courrier

### Les « savoir-être »

#### Qualités personnelles :

- Etre rapide et réactif
- Avoir un esprit critique : quand on me demande de rédiger une sanction si j'estime qu'elle est trop "limite", je vais vérifier et peser le pour et le contre

#### Qualités professionnelles :

- Etre discret
- Etre capable de gérer les priorités : des problématiques peuvent se déclarer à tout moment et il faut savoir réagir vite et traiter les urgences en priorité
- Etre polyvalent : capacité à passer d'une tâche à l'autre

#### Qualités relationnelles :

- Etre ferme parfois car les salariés peuvent se montrer très exigeants
- Etre à l'écoute et empathique : beaucoup de salariés racontent leurs difficultés
- Etre disponible : les demandes fusent parfois de tous les côtés
- Etre capable de communiquer : être à l'aise dans les relations interpersonnelles faire preuve de persévérance auprès des responsables de rayon pour expliquer l'intérêt et la nécessité de former le personnel sur les questions de sécurité



### Quand on travaille, on met en place des compétences qui peuvent être de plusieurs sortes.

- **Les "savoirs"** qui correspondent à des connaissances aussi bien générales que spécialisées sur un thème précis.
- **Les "savoir-faire"** qui correspondent à la mise en œuvre concrète de techniques, de méthodes ou d'outils.

Ces deux types de compétences peuvent être spécifiques, professionnelles ou générales. C'est-à-dire qu'une compétence générale pourra être utilisée dans de nombreux emplois différents. Une compétence professionnelle est propre à une filière de métier et peut donc être utilisée dans des métiers assez proches. Les compétences spécifiques quant à elles sont propres à une structure, on ne les retrouvera que dans un métier dans une organisation particulière.

- **Les "savoir-être"** qui correspondent à la maîtrise d'attitudes comportementales. Celles-ci sont toujours générales ce qui signifie qu'elles peuvent toujours être mise en place dans de nombreux métiers différents. Par contre elles peuvent être personnelles (c'est-à-dire qu'elles correspondent à des qualités personnelles, indépendantes du métier exercé) ou relationnelles (c'est-à-dire le rapport aux autres dans le travail).

# Le Master Psychologie sociale du travail et des organisations

Le Master mention Psychologie spécialité Psychologie sociale du travail et des organisations est à finalité professionnelle et recherche. Ce Master permet d'acquérir les compétences, savoir-faire et savoir-être d'un psychologue du travail, ou de se projeter dans un programme de recherche de doctorat en psychologie sociale. Ce Master est possible en formation initiale ou en formation continue.

## L'accès à la formation

**L'accès en première année** se fait via la procédure d'orientation active obligatoire. Cette procédure a pour objectif d'indiquer à chaque étudiant qui souhaite s'inscrire en M1 l'adéquation de son dossier avec la spécialité demandée ou des propositions de réorientation. Cette procédure est obligatoire mais l'inscription reste libre en M1 (du moment que l'étudiant a validé sa L3, il a le droit de s'inscrire en M1). Cependant il est conseillé aux candidats d'avoir validé une L3 de Psychologie ou un équivalent.

**L'accès en seconde année** est ouvert à tout titulaire d'une L3 et d'un M1 mention Psychologie (condition pour avoir le titre de psychologue à l'issue de la formation). Les titulaires d'une L3 et d'un M1 hors domaine Sciences Humaines et Sociales doivent prendre contact avec le responsable de la formation. L'évaluation de la candidature porte sur la qualité du dossier universitaire, les expériences professionnelles/ recherches et le projet d'étude et professionnel. Cette expertise détermine l'admissibilité du candidat.

## Les objectifs de la formation

Le Master **dans sa dimension professionnelle forme des psychosociologues** dans le secteur des entreprises et des institutions. Ce Master dans son volet professionnel est volontairement polyvalent afin de s'adapter aux évolutions du marché de l'emploi et d'ouvrir au diplômé des **débouchés variés**, que ce soit en qualité de salarié dans les services des ressources humaines des grandes entreprises, institutions et associations d'insertion, ou en qualité d'indépendant ou d'associé auprès de cabinets de recrutement, de formation ou de conseil.

Le Master **dans sa dimension recherche forme des étudiants à la recherche en vue de l'inscription en doctorat**. Les débouchés concernent principalement l'enseignement et la recherche à l'Université et dans les organismes de recherche publics et privés des grandes entreprises.

## L'organisation de la formation

### En Première année de Master

Le Master 1 comporte un **tronc commun** avec les autres spécialités du Master mention Psychologie. Tous les étudiants doivent suivre et valider les enseignements du tronc commun ("Théories et Modèles" et "Methodologie 1 & 2") et les 2 modules liés à la spécialité qu'il aura choisit.

En plus de ces modules d'enseignement, chaque étudiant réalise un **mémoire de recherche** et un **stage professionnel**.

### En Deuxième année de Master

La deuxième année comporte deux semestres d'enseignement présentiel (de la mi-septembre à mars) suivi d'un **stage** et d'un **mémoire professionnel**. Le premier semestre se conclue par des examens écrits et le second à des examens oraux. Enfin, le stage donne lieu à la rédaction d'un mémoire, suivi d'une soutenance.

Pour les étudiants qui souhaitent s'inscrire en doctorat l'année suivante un **mémoire de recherche** (20-30 pages maxi, double interligne) est demandé.

# Le Master Psychologie sociale du travail et des organisations

## L'insertion professionnelle des diplômés 2009

**Taux d'insertion :** 100% sont en emploi 30 mois après l'obtention du master

**Type de contrat :** 20% sont en contrats dits « stables » (CDI, fonctionnaire, profession libérale).

**Statut :** 40% sont cadres, ingénieurs, de profession libérale ou fonctionnaire de catégorie A

**Salaire :** Ils gagnent, en moyenne, un salaire de 1 615 € net mensuel temps plein (hors primes et 13ème mois)

*Source : diplômés de formation initiale - Répertoire des métiers des titulaires d'un Master 2009 - Observatoire unicaen*

## Exemple de débouchés

Psychologue du travail  
Conseiller d'orientation psychologue  
Conseiller en insertion  
Chargé de mission GPMC (Gestion Prévisionnelle des Métiers et des Compétences)  
Orthophoniste en neurologie  
Conseiller formation  
Conseiller Cefpi  
Chargé de recrutement  
Psychologue conseiller en insertion professionnelle  
Consultant ressources humaines  
Chargé d'études emploi compétence  
Consultant en bilan compétences

*Source : Répertoire des métiers des titulaires d'un Master 2009, 2008, 2007 - Observatoire unicaen*

## Les compétences acquises à l'Université

### Par le biais de la formation

- Des compétences méthodologiques et rédactionnelles
- Une meilleure compréhension des comportements humains.

### L'avis de Margaux

- « On est formé sur des méthodologies de travail, comme l'entretien et on développe des compétences rédactionnelles. On acquiert en psychologie une autre façon d'envisager les situations, de façon plus globale afin d'avoir une meilleure compréhension des comportements humains. »

### Par le biais de la vie universitaire

- De l'habileté, de l'ingéniosité,
- De l'autonomie,
- Des capacités d'adaptation

### L'avis de Margaux

- « A l'université, on apprend à se débrouiller, à être autonome. Si je n'ai pas les connaissances sur quelque chose, je vais chercher l'information, il y a vraiment cette dimension là. La capacité à s'adapter, voilà ce que l'université apporte vraiment. »