Fiche mémo | Leçon 40 | 32 min

# Ressources humaines, recrutement, accueil et questions récurrentes

En RH, un agent peut préparer les réponses aux questions récurrentes des salariés à partir des documents de l'entreprise, planifier les entretiens une fois la liste des candidats arrêtée, et organiser le parcours d'accueil d'un nouvel arrivant. Il ne trie pas les candidats, ne touche ni au contrat, ni à la paie, ni à une donnée de santé.

## Objectifs

- Confier les réponses aux questions récurrentes des salariés, avec le document et l'article cités
- Rédiger la fiche MANDAT de la planification d'entretiens et celle du parcours d'accueil, avec leurs arrêts
- Expliquer pourquoi le tri des candidatures reste humain, au regard du Code du travail, du RGPD et de l'AI Act

## À retenir

- En RH, l'agent prépare : réponses aux questions générales, planification des entretiens, parcours d'accueil ; il ne trie, ne classe et n'écarte aucun candidat.
- Toute question qui touche la situation personnelle d'un salarié (santé, salaire, sanction, conflit) est signalée, sans brouillon.
- L'agent lit des documents généraux et la boîte RH, jamais les dossiers des salariés.
- Le Code du travail, le RGPD et l'AI Act encadrent le recrutement dès aujourd'hui ; le report de 2027 ne vise que les obligations du haut risque.
- Dans une entreprise d'au moins 50 salariés, le CSE est informé et consulté avant le lancement.

## La demande à recopier

**Demande à recopier** **Fiche MANDAT, les questions récurrentes**

```
MISSION : un brouillon de réponse dans la boîte rh@[domaine] pour chaque question générale
reçue depuis [date], et la liste des messages traités ici.
APPUIS : les documents du dossier RH › Documents de référence : accord d'entreprise du [date],
convention collective [nom et IDCC], règlement intérieur, livret d'accueil, notice de la
mutuelle, règles des titres-restaurant. Ton : simple, bienveillant, tutoiement si le salarié
tutoie. Signature : [prénom], service RH.
NIVEAU D'ACCÈS : boîte rh@ en lecture et en création de brouillons ; dossier Documents de
référence en lecture. Aucun autre dossier RH.
DÉROULÉ : 1. Pour chaque message, décide s'il pose une question générale (valable pour tous) ou
une question sur la situation de la personne. 2. Pour une question générale, cherche la règle
dans les documents et cite le document et l'article. 3. Rédige un brouillon de six lignes au
plus. 4. Si la règle ne figure dans aucun document, ne rédige pas : signale.
ARRÊTS : aucun envoi. Pas de brouillon et un signalement pour : santé, arrêt de travail,
grossesse, handicap, rémunération individuelle, sanction, conflit avec un collègue ou un
manager, rupture du contrat. Tu ne recopies dans ta liste aucune donnée de santé lue dans un
message ; tu écris seulement « message à caractère personnel ». Tu n'inventes aucune règle ni
aucun chiffre.
```

```
TERMINÉ QUAND : chaque message reçu a une ligne (date, expéditeur, sujet, action : brouillon
avec la référence citée, signalé, doute) ; les brouillons sont rangés ; tes doutes sont listés.
```

**Note :** Si l'agent ne trouve pas la règle, c'est souvent que le livret d'accueil est à jour sur un point que l'accord ne traite pas. Complétez les documents, pas la fiche.

## Les erreurs fréquentes

| L'erreur, et pourquoi elle coûte | La correction |
|---|---|
| **Confier à l'agent la présélection des CV « pour gagner du temps ».** C'est une décision sur des personnes, encadrée par le Code du travail et le RGPD, dans un usage classé à haut risque par l'AI Act ; un critère biaisé se reproduit sur toutes les candidatures. | Le tri reste humain ; l'agent prépare les réponses, la planification et l'accueil une fois la liste arrêtée. |
| **Connecter le dossier complet du personnel pour que l'agent « ait le contexte ».** Contrats, bulletins, arrêts et entretiens entrent alors dans le champ de lecture de l'agent, sans nécessité pour la tâche. | Un dossier « Documents de référence » qui ne contient que des documents généraux, et la boîte RH ; rien d'autre. |
| **Laisser l'agent répondre à toutes les questions, y compris sur un salaire ou un arrêt.** Une réponse sur une situation personnelle, même juste, demande d'écouter et parfois de vérifier un dossier ; une erreur touche directement la personne. | Une liste précise de sujets signalés sans brouillon, et la règle de ne recopier aucune donnée de santé. |

### Les actions d'un agent en RH

**L'agent fait seul**

- Chercher la règle dans l'accord d'entreprise ou le livret d'accueil
- Rédiger un brouillon de réponse à une question générale
- Trouver des créneaux communs dans les agendas
- Préparer la liste d'accueil d'un nouvel arrivant

**L'agent propose, vous validez**

- Créer les invitations internes d'un parcours d'accueil
- Ranger les documents d'accueil dans un dossier partagé
- Proposer un créneau d'entretien à un candidat

**Toujours une personne**

- Écarter ou classer un candidat
- Répondre sur une rémunération, une sanction, un arrêt maladie
- Envoyer une réponse à un candidat ou un courrier à un salarié
- Toucher au contrat, à la paie, à une donnée de santé

En RH, le rouge commence dès qu'une donnée touche la situation personnelle d'un salarié ou d'un candidat.