

Description du profil et des tâches du key account manager (KAM)

1. Profil

Généraliste, au bénéfice d'une formation universitaire ou équivalente avec une large expérience reconnue dans le domaine des ressources humaines. Connaît l'ensemble des prestations du SPEV et peut en assumer une partie importante. Une expérience dans la conduite de projets, (fonctionnelle) et une capacité à travailler en réseau constituent un atout. Bon communicateur, sachant faire passer ses idées et apte à gérer des conflits. La personne devra être capable de développer une relation de confiance et de partenariat avec ses différents interlocuteurs.

2. Tâches

a. Générales

Le KAM constitue le point de contact principal pour ses clients (départements ou services) qui lui sont attribués. Il est à même de répondre aux questions posées, prendre note des demandes et souhaits de ses clients et, dans la limite de son périmètre d'action, les traiter dans les délais fixés. Lorsqu'une tâche s'avère spécifique et nécessitant le recours à un spécialiste, le KAM la transmet au responsable du centre de compétences pour traitement. Le KAM reste responsable de la délivrance de la prestation, face à son client (départements ou services).

Le KAM, de par ses contacts réguliers avec ses clients, cherche à connaître au mieux leurs besoins et contribue à développer l'orientation client du SPEV à l'interne. Il évalue les prestations du SPEV au regard des besoins identifiés et participe au développement des prestations en étroite collaboration avec les responsables des centres de compétences. Il collabore également au développement de concepts, d'outils et de référentiels en apportant la vision et les besoins des clients. Il cherche à assurer une relation harmonieuse au travers de prestations adaptées aux besoins spécifiques exprimés et répondant à un souci d'efficacité.

b. Spécifiques

aa. Gestion des salaires

- Procède aux fixations du salaire initial dans des situations ordinaires.
- Décide si un traitement plus profond d'un centre de compétences est nécessaire.
- Conseille et explique le système de la fixation du salaire initial, en particulier dans une optique d'équité de traitement.
- Conseille sur le système de rémunération.
- Se prononce sur les demandes de mesures individuelles.
- Vérifie que les demandes des services soient complètes.

bb. Développement du personnel et de l'organisation

- Prend note des besoins au regard du développement des cadres et les analyse.
- Conseille la fonction RH et la ligne dans le développement de l'organisation du service ou de l'entité.
- Accompagne la fonction RH et la ligne lors de réorganisations ou d'autres changements majeurs.
- Procède à la détermination du niveau des postes simples sur la base du cahier des charges.

- Vérifie l'adéquation entre les tâches affectées aux postes et décrites dans le cahier des charges.
- En partenariat avec la fonction RH et la ligne, participe à l'élaboration des besoins de formation.
- Conseille et appuie la ligne dans l'élaboration du référentiel des compétences métier.
- Appuie et soutient la mobilité professionnelle dans une perspective transversale.
- Fournit conseil et accompagnement dans la gestion de la relève.
- Est en contact régulier avec le RH du département ou du service sur l'ensemble des tâches mentionnées ci-dessus.

cc. Controlling, systèmes d'information et processus RH

- Recueille les besoins d'indicateurs et tableaux de bord et les transfère pour traitement au centre de compétences en expliquant le but de l'information recherchée.
- Appuie le centre de compétences lors de processus de planification quantitative des ressources humaines à l'ACV.
- Identifie le besoin d'outils ou de systèmes nouveaux spécifiques aux départements ou aux services en vue d'améliorer la gestion des ressources humaines.
- Soutient l'implémentation de nouveaux outils et systèmes.
- Collabore au développement des SIRH en apportant la vision et les besoins RH des départements, des services et de la ligne.
- Appui/conseil à la ligne par rapport à l'interprétation d'indicateurs/tableaux de bords et par rapport à l'identification d'un éventuel besoin d'action.

dd. Recrutement et marketing du personnel

- Appuie et conseille ses clients en matière de recrutement pour les cadres opérationnels et les cadres supérieurs.
- Sur demande de son client, participe au recrutement.
- Appuie le centre de compétences dans la planification qualitative des ressources humaines à l'ACV.
- Recueille les besoins pour l'intégration des nouveaux collaborateurs et les transfère pour traitement au centre de compétences.

ee. Santé et sécurité en entreprise

- Soutient et conseille la fonction RH et la ligne lors de situations d'absences et le cas échéant propose des mesures d'accompagnement.
- Identifie et communique des opportunités (postes potentiels) pour les personnes au moment de leur réinsertion professionnelle.
- Recueille les besoins en santé et sécurité et les transmet pour traitement au centre de compétences.