

Appendice des directives SSC – examen modules de base EPS

Objectifs évaluateurs

Organisateurs d'examen SSC

procure.ch
ASTAG
GS1 Schweiz
SPEDLOGSWISS
SVBL

Secrétariat d'examen

procure.ch
Le secrétariat d'examen
Laurenzenvorstadt 90
5001 Aarau

CONTENU

A Niveaux de taxonomie	3
B Objectifs évaluateurs par domaine de compétence	7
Supply Chain Management	7
Economie politique	10
Finance et comptabilité	12
Gestion de projet	14
Gestion de la qualité	16
Leadership	18
Connaissances juridiques	20

A NIVEAUX DE TAXONOMIE → pour la classification de questions et de devoirs d'examens

Dans la formation professionnelle, nous voulons atteindre des Objectifs évaluateurs, réunis par le lien entre pratique professionnelle et compétences cognitives ou d'action. Ces Objectifs évaluateurs sont divisés en 6 niveaux, qui portent des désignations telles que « K1 – Connaissance » ou « K6 – Juger et évaluer ». Ces 6 niveaux nous montrent aussi le degré de difficulté d'une question ou d'un devoir. Les candidats et les experts aux examens peuvent et veulent se référer à ces niveaux. Les Objectifs évaluateurs attendus à cet examen professionnel sont formulés en conséquence, et le niveau de taxonomie correspondant (K1 - K6) est toujours mentionné.

Afin d'améliorer la compréhension, les explications suivantes montrent les 6 niveaux de taxonomie.

- K1 Connaître
- K2 Comprendre
- K3 Utiliser
- K4 Analyser
- K5 Synthétiser
- K6 Juger, évaluer

Ils comprennent des exemples avec des descriptions de questions d'examen correspondant à ces niveaux K. Nous utilisons à cette fin un thème général, « les coordonnées terrestres ».

Niveau K1 – Connaître

A travers les questions ou devoirs de ce niveau, les candidats doivent se rappeler de ce qu'ils ont appris. Il suffit ici qu'ils connaissent un contenu par cœur, et qu'ils le restituent.

Exemples:

- Quelle est l'autre appellation pour méridien?
- Citez le nom de la latitude avec le degré géographique zéro.
- Quel est le diamètre de la terre (du pôle nord au pôle sud)?

Lors de leurs réponses, les candidats se rappellent de ce qu'ils ont appris pour l'examen et l'écrivent approximativement sous la forme apprise, comme énumération, définition, brève description ou dans une traduction d'allemand à français.

Niveau K2 – Comprendre

Ici, les candidats montrent qu'ils comprennent une situation, une circonstance, un rapport contextuel ou certaines informations, c'est-à-dire qu'ils comprennent des faits et peuvent les expliquer. Il s'agit aussi parfois d'expliquer un graphique.

Exemples:

- Expliquez la signification des informations suivantes : «Zürich 47° 20' N 8° 35' E»
- Montrez sur la carte du monde n'importe quelle longitude et nommez une longitude géographique
- En répondant, vous vous souvenez de ce que vous avez déjà appris. Il est maintenant temps de formuler la réponse avec vos propres mots, et d'expliquer la figure représentée.

Niveau K3 – Utiliser

Pour ces questions et devoirs, il s'agit d'utiliser les connaissances acquises dans des situations concrètes nouvelles

Exemples:

- Déterminez à l'aide d'un atlas les coordonnées géographiques de Rome
- Trouvez sur la carte le lieu avec les coordonnées géographiques 47° 20' N 8° 35' E.
- Allez de la manière la plus directe du point A au point B. Les coordonnées sont les suivantes : Point A: 36°N / 18 °W; Point B: 38°N / 16°W. Dans quelle direction cardinale êtes vous allé ?

Nous supposons pour ces exemples, qu'un candidat a déjà une expérience des coordonnées géographiques à travers sa formation ou sa pratique. Dans ce cas, il peut effectuer la tâche en utilisant une manière d'agir connue.

Niveau K4 - Analyser

Dans les questions et devoirs du niveau K4, vous devez analyser des faits, les scinder en sous-problèmes et en tirer des conséquences logiques.

Exemple:

- Comparez latitudes et longitudes! Expliquer à l'issue pourquoi un degré ne représente 111 km que pour la latitude géographique.
- De combien de tranches se composerait la terre si elle était découpée le long de chaque latitude?

Vous devez ici vous référer à vos connaissances des latitudes et longitudes en tirer des connaissances logiques. Ecrivez dans la réponse non seulement le résultat, mais aussi votre conclusion.

Niveau K5 - Synthétiser

A ce niveau de taxonomie, vous devez relier des faits ou des observations isolés. Vous trouvez des règles valables en général ou préparez comme candidat un produit concret (texte, instructions, plan, etc.).

Exemples :

- Etablissez une liste de d'activités, pour lesquelles il est intéressant d'utiliser des coordonnées géographiques.
- Etablissez des instructions pour vos collègues, afin qu'ils soient en mesure de déterminer les coordonnées d'un lieu à l'aide d'un atlas.

Dans ces exercices, vous devez rédiger quelque chose de neuf à l'aide de vos connaissances. Essayez pour cela d'utiliser votre savoir à bon escient.

Niveau K6 – Juger, évaluer

Dans les exercices du niveau K6, les candidats ont à évaluer des informations, en fonction de leur exactitude ou de leur utilité pour atteindre un but déterminé. Il s'agit aussi parfois, d'évaluer les actes d'autres personnes et de donner une appréciation à leur sujet.

Exemple:

- «La distance entre deux latitudes voisines est toujours de 111 km.» Cette affirmation est-elle correcte? Justifiez votre réponse.
- «Il y a de nombreuses années, la Grande-Bretagne et la France se sont querellées pour savoir si le méridien zéro devait passer par Paris ou Londres. En raison des réalités géographiques, les britanniques l'emportèrent ; avant tout parce que Londres est situé plus à l'Ouest que Paris.»

Vous rencontrez ici de nouvelles déclarations. Maintenant vous devez vérifier à l'aide de vos connaissances si elles sont justes ou fausses ou, pour autant qu'il y ait le choix, quel jugement il faudrait porter. Ici, il ne suffit pas de répondre avec «oui» ou «non». Vous montrez vos réflexions et mentionnez vos arguments.

B OBJECTIFS EVALUATEURS PAR DOMAINE DE COMPETENCE

Supply Chain Management

- Bases du Supply Chain Management (SCM)
- Signification stratégique / stratégie SCM
- Méthodes, concepts et stratégies
- Perturbations / risques dans la supply chain
- Chiffres clefs et reporting

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Bases	explique le développement et la signification du SCM.	K2	Conditions de marché modifiées et conséquences sur les entreprises (effet Bull-Whip)
	décrit les concepts et objectifs importants du SCM.	K2	Flux d'informations, de marchandises et de valeurs, définition 7-R, triangle magique de la logistique (Coûts, qualité et temps), SCOR, logistique vs. SCM.
	décrit les domaines internes et externes particuliers de la supply chain et les met en relation les uns avec les autres.	K4	Orientation fournisseur et client, influences et dépendances réciproques et internes à l'entreprise (R&D, achats, production), point de vue client et fournisseur.
Signification stratégique / stratégie SCM	explique l'intégration de la stratégie supply chain dans les objectifs de l'entreprise et schématise le processus de planification stratégique.	K2	De la vision / modèle à l'objectif, stratégie, de l'entreprise, à la stratégie supply chain (principe Top-Down)
	déduit de la stratégie SC les exigences envers les domaines SC et leurs tâches (processus partiels).	K4	Développement de produits (temps de développement courts), Approvisionnement (coûts d'achats faibles), préparation (grande flexibilité, coûts bas), intra-logistique (commissionnement rapide et souple), distribution (niveaux de stock bas, disponibilité élevée), élimination des déchets.

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Méthodes, concepts et stratégies	décrit des méthodes de désignation de points forts et points faibles dans la supply chain et les utilise.	K3	<u>Concepts</u> de réduction des coûts, augmentation de la flexibilité et de l'innovation <u>Méthodes</u> de l'analyse ABC, analyse ABC-XYZ, portefeuilles.
	explique les stratégies et concepts ainsi que leur utilisation.	K2	Concepts R&D (par exemple modularisation), approvisionnement (stratégies de sourcing), processus de production (travail de groupe), concepts de distribution (ECR), concepts de préparation (just-in-time, Kanban, Vendor Managed Inventory), élimination des déchets
	représente les avantages et inconvénients, resp. les risques lors de la mise en œuvre de concepts et stratégies.	K2	<u>Avantages</u> : p.ex. réduction des coûts, la minimisation des risques, l'activation de la concurrence, l'augmentation du degré de service. <u>Inconvénients</u> : p.ex. dépendance, flexibilité limitée, perte de qualité, temps d'exécution longs
	décrit les raisons pour lesquelles les clients et fournisseurs sont à intégrer dans la supply chain et démontre les facteurs critiques de succès.	K2	Amélioration de la qualité, des coûts et des délais au regard du degré de service, de la qualité des produits, des niveaux de stock, et des temps d'exécution.
	explique l'utilisation et la nécessité de différents standards et systèmes informatiques.	K2	Système GS1, RFID, UNEDIFACT, eCOM/EDI
	décrit à l'aide de diagrammes de flux les mesures pour l'optimisation de processus.	K3	Matrice et diagramme (Sankey) des flux de matériaux, image des flux de matériaux avec chemins et emplacements (Mengen-Wege-Bild)
	explique les différents éléments des coûts logistiques et de la performance logistique.	K2	Coûts logistiques (manutention, transport, coûts des flux de matériaux) et performance logistique (degré de service, fiabilité des livraisons) avec dépendances réciproques.

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Perturbations / risques dans la Supply Chain	identifie et évalue les perturbations possibles dans la supply chain et les risques en résultant pour la chaîne de valeur complète.	K3	Perturbations dans la fabrication des produits, la planification de production, la gestion des commandes clients, les achats stratégiques, la gestion du transport, le transport des conteneurs à vide, élimination des déchets.
	décrit les mesures pour le management efficace des risques supply chain.	K2	Planification ajustée, liée, intégration de fournisseurs (SRM), management des ressources de l'entreprise, intégration de clients (CRM).
Chiffres clefs (indicateurs) et reporting	explique la signification du controlling et du reporting SC et décrit les chiffres clefs pratiques des domaines SC.	K2	Types de chiffres clefs des domaines internes et pour le pilotage de la performance clients et fournisseurs.
	esquisse de manière modélisée une balanced scorecard (BSC) pour la supply chain et décrit son fonctionnement.	K2	Signification d'une BSC de la supply chain, points de mesure par domaine (approvisionnement, production, distribution, élimination des déchets), intégration de la perspective client et fournisseur.

Economie politique

- Economie politique
- Politique conjoncturelle
- Comptes nationaux
- Commerce extérieur

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Economie politique	décrit les objectifs de l'apprentissage de l'économie politique et de l'économie nationale.	K2	Polygone magique
	explique les facteurs de production, les ressources et les principes économiques.	K2	Travail, capital, sol/environnement et savoir, principes (maximum, minimum, optimum)
	explique l'influence de la forme de marché sur les marchés d'approvisionnement et de ventes.	K2	Offre monopolistique= prix d'achat plus haut, concurrence parfaite= niveau des prix-quantités équilibré
Politique conjoncturelle	décrit les concepts d'inflation, de déflation, de stagflation et leur influence sur la conjoncture.	K2	Définition des phases de fluctuation du cycle conjoncturel dans le degré d'utilisation du potentiel de production. Indicateurs conjoncturels : nombre de mandats, développement des salaires, export, import, etc.
	déduit les conséquences possibles de fluctuations conjoncturelles sur différents secteurs économiques ou branches.	K4	Conséquences sur les entreprises
Comptes nationaux	explique les concepts de produit intérieur brut, revenu national et demande économique globale.	K2	Demande économique globale= consommation privée + investissements + dépenses étatiques + exports nets
	décrit la structure de l'indice des prix à la consommation et explique les concepts de salaire nominal et réel.	K2	Composition en pourcents du panier (auto, loyer, nourriture, etc.).
	explique le concept de quantité monétaire et la signification de la BNS en tant qu'instance indépendante pourvoyant l'économie en argent.	K2	Masse monétaire M: dépôts à vue, M2: M1+dépôts à terme jusqu'à 2 ans, M3: M2+dépôts sur les marchés des fonds monétaires, etc.

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Commerce extérieur	décrit la globalisation selon des points de vue économiques.	K2	Partage international du travail, concurrence globale de marchandises et services et flux de capitaux.
	explique les concepts de balance des paiements et de bilans intermédiaires.	K2	Balance commerciale, Balance des services, balance des capitaux.
	décrit la signification du commerce extérieur pour la Suisse et nommes les risques et opportunités du commerce international.	K2	Solde positif des transactions courantes: rendement du capital à l'étranger, exports de services importants, changements structurels, environnement, spécialisation, concurrence, échange de connaissances, éthique.
	explique l'influence de la banque national sur les cours des changes et montre, comment la banque nationale peut pratiquer une politique conjoncturelle active par les cours de change.	K2	Cours du franc à la hausse vis à vis d'autres monnaies renchérit l'export et inversement.

Finance et comptabilité

- Bilan et compte de résultat
- Comptabilité analytique
- Chiffres clefs / économicité
- Investissements

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Bilan et compte de résultat	etablit un compte de résultat à plusieurs niveaux et analyse les résultats.	K4	Niveau commercial (1 ^{er} niveau), résultat d'exploitation (2 ^e niveau), résultat d'entreprise (3 ^e niveau), EBITDA, EBIT, EBT
	explique le bilan au regard de la fortune, des dettes et du capital net, et évalue les actifs et passifs.	K4	Structure conforme au plan comptable PME. Fortune, dettes, capital propre, actifs, passifs.
	explique et analyse le bilan annuel avec le bilan et le compte de résultat.	K4	Proportions de la fortune, capacité bénéficiaire, liquidité
	calcule le cash flow et évalue sur cette base la situation de l'entreprise au regard de ses liquidités.	K4	Calcul du cash flow et interprétation du taux de financement étranger et propre.
	explique le but, la raison et la structure d'un plan financier et décrit les principes de financement les plus importants.	K2	Capacité de paiement, Recettes/Dépenses, liquidité, „règles d'or du financement“.
Comptabilité analytique	explique la différence entre comptabilité financière et comptabilité d'entreprise et explique les tâches, objectifs et concepts fondamentaux de la comptabilité d'entreprise.	K2	Comptabilité financière et comptabilité d'exploitation, coûts directs et indirects, information pour la direction sur la création de valeur dans l'entreprise.
	interprète une feuille de répartition sur la base des coûts complets et analyse le résultat.	K4	Schéma de calcul d'une feuille de répartition, coûts et prix de revient, types de coûts, comptabilité des charges par nature, comptabilité des centres d'activité.
	explique le but de la méthode des coûts variables et réalise une comptabilisation selon cette méthode.	K3	Méthode des coûts partiels, décision Make-or-Buy
	explique l'utilisation des méthodes de coûts complets et partiels lors de décisions sur les prix et en déduit des recommandations pour l'entreprise.	K4	Détermination de la limite supérieure et inférieure, marge sur coûts variable par unité avec capacités ouvertes ou commandes supplémentaires lors de

			capacités limitées.
Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Chiffres clefs / économicité	décrit les conditions cadres d'un rapport pour l'analyse du bilan et du résultat.	K2	Groupes d'intérêt internes et externes.
	explique les chiffres clefs de l'économicité de l'entreprise et décrit leurs influences réciproques.	K4	Influence réciproque de compte de résultat et de l'actif du bilan, ROI
	détermine à partir de l'analyse du bilan et du résultat les chiffres clefs et les mesures nécessaires	K3	Structure de l'actif, taux de couverture, liquidité et structure des finances, indicateurs de stock, durée de stock, créances, passifs.
Investissements	décrit les tâches, buts et types de calculs d'investissements statiques, les exécute et analyse les résultats.	K4	Calcul d'investissement en tant qu'aide rationnelle pour les décisions d'investissement. Calcul d'investissement statique : calcul de comparaison des coûts, calcul de comparaison des bénéfices ou des amortissements ; ROI.
	explique les aspects qualitatifs de projets d'investissements et les pondère en fonction des circonstances.	K4	Estimation/Evaluation de critères difficiles à calculer d'un projet d'investissement (aspects sécuritaires, ergonomie).

Gestion de projet

- Bases de la gestion de projet
- Planification / processus
- Réalisation et controlling
- Conclusion du projet

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Bases	décrit les types et éléments de l'organisation de projet et nomme les principaux rôles et tâches.	K2	Donneur d'ordre, comité de pilotage, chef de projet, collaborateurs du projet (tâches, compétences et responsabilité)
Planification/processus	utilise lors de la planification, du pilotage et l'évaluation de projets les méthodes et outils appropriés.	K3	Technique de plan réseau, histogramme.
	définit la structure du projet et élabore le déroulement du projet.	K2	Planification de projet, plan de la structure du projet, plan de capacité, délai, tâches et coûts.
	décrit le processus lors de la définition des exigences du projet, définit les objectifs du projet et en déduit des risques possibles pour le projet.	K4	Catalogue d'exigences, pondération des objectifs, objectifs possibles, cahier des charges, exigences du projet, commande du projet, objectifs systémiques, risques concernant la qualité, les coûts, les délais, les ressources, la faisabilité.
	décrit la signification et le type de risques du projet, ainsi que les mesures pour leur contrôle (analyse des risques du processus)	K2	Technique de plan réseau, représentation matricielle.
Réalisation et controlling	réalise un controlling de projet systématique et continu.	K3	Statut des délais et des coûts, progrès du projet et estimation du PL. Qualité de processus, degré d'avancement, p.ex. d'un objet à livrer, risques, situation des ressources.
	rédige périodiquement les rapports nécessaires sur l'état et l'avancement du projet et informe régulièrement de manière claire et orientée vers les groupes cibles et les utilisateurs sur le projet, et met en œuvre si nécessaire les mesures correspondantes.	K5	Rapport final au comité de pilotage et au donneur d'ordre Succès du projet et satisfaction / atteinte des objectifs, groupes d'intérêt, évaluation du projet. Concepts de sécurité, Mesures d'assurance qualité.

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Conclusion du projet	elabore le rapport final et décrit les types et méthodes d'archivage de données et de documents.	K3	Rapport final au comité de pilotage et au donneur d'ordre Succès du projet et satisfaction / atteinte des objectifs, groupes d'intérêt, évaluation du projet. Concepts de sécurité, Mesures d'assurance qualité.
	réalise un controlling des coûts du projet a posteriori, analyse le résultat et en déduit des recommandations.	K4	Possibilités d'optimisation pour des projets futurs.

Gestion de la qualité

- Stratégie de gestion de la qualité
- Gestion de la qualité

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Stratégie de gestion de la qualité	explique les éléments essentiels de la gestion de la qualité, ainsi que les évaluations et méthodes pour construire un système de management de la qualité et l'utilise en relation avec la politique de l'entreprise.	K2	Focus sur les clients-fournisseurs internes, planification, vérification, réglementation, et assurance qualité, audit fournisseur.
	met en œuvre les concepts et méthodes pertinentes pour la gestion de la qualité de manière ciblée.	K3	Concepts, méthodes, et normes d'assurance qualité, EFQM, Kaizen
	montre comment l'intégration de la gestion de la qualité dans la politique et la stratégie de l'entreprise est possible et explique les conséquences pour l'organisation.	K3	Processus Top-Down, organisation, orientation clients et marché.
	décrit les mesures et la marche à suivre pour un réalisation réussie de processus de changement (Change Management).	K2	Modifications de processus, attribution des tâches, compétences et responsabilités, support, exemplarité du management.
	explique le TQM comme concept de management, décrit les avantages et les inconvénients ainsi que les oppositions possibles lors de la mise en place dans l'organisation.	K3	Total Quality Management (origine, concept, business excellence, processus de changement)

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Gestion de la qualité	explique la gestion de la qualité comme fonction transversale dans l'entreprise, décrit les concepts importants et montre les conséquences sur la supply chain.	K3	Organisation des processus, gestion des processus, gestion de la qualité, Supply Chain Management
	décrit les différents types de gestion de la qualité.	K2	Kaizen, KVP, gestion des processus
	montre les différences principales entre une organisation orientée vers la fonction et une entreprise orientée vers les processus et les met en relation avec la supply chain.	K4	Partage du travail, spécialisation, orientation marché et client, interfaces.
	décrit les conditions, mesures et processus méthodiques pour une mise en œuvre efficace des objectifs de qualité et un développement durable de la qualité.	K2	Unités de mesure, chiffres clefs, benchmarking Cercle de règles/processus de la GQ: - Planification qualité (objectifs qualité, processus, ressources) - Pilotage de la qualité (techniques pour conduire et piloter) - Assurance qualité (Audits, BSC, description de processus) - Bénéfice qualité
	représente des processus, les modélise et les mesure et communique les résultats dans l'entreprise.	K3	Représentations de processus (diagramme du déroulement, flux de documents, etc.)
	rend accessibles les sources d'information pour l'évaluation et l'optimisation des processus.	K3	Résultats des mesures issus du controlling ou de l'audit, benchmarking, analyse des flux d'information, analyse des coûts, prestations non productives, prestations réduisant la productivité.
	schématise de manière méthodique le déroulement lors de l'analyse, la documentation, et l'organisation de processus (modélisation de processus).	K3	Modèles de processus, modèles de référence, carte des processus, modèles de découpage.

Leadership

- Principes de management /personnalité (connaissance de soi en tant que personne dirigeante)
- Culture d'organisation
- Change Management
- Management des ressources et du stress
- Management des conflits
- Techniques de modération

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Principes de management / personnalité (connaissance de soi en tant que personne dirigeante)	explique les types de compétences de leadership et en déduit les tâches et responsabilités d'un leader.	K24	Compétences techniques, méthodiques, sociales et propres, principes de management.
	décrit l'effet de la personnalité sur une attitude et une action professionnelles.	K2	Comportement, charisme, manuel de savoir vivre professionnel, relations avec les clients.
	définit des possibilités pour un dirigeant de développer et maintenir la confiance.	K2	Confiance comme pierre angulaire du management. Modèle de confiance de Patrick Lencioni.
Culture d'organisation	reconnait l'influence en tant que dirigeant sur la forme de la culture d'organisation et utilise les possibilités d'actions liées de manière durable et éthiquement correcte.	K3	Facteurs d'influence positifs et négatifs Culture d'organisation de Lewin.
	définit le concept d'éthique dans le contexte de l'entreprise et en déduit une compréhension durable du management.	K5	Principes éthiques, modèle et visions.
	décrit des mesures favorisant la confiance pour une collaboration sur le long terme du point de vue des collaborateurs et des supérieurs hiérarchiques.	K3	Visions différentes des tâches, compétences, attentes sur le résultat, support, rétribution, estime, information en temps utile, feedback. Implication des collaborateurs dans le modèle, les objectifs, la stratégie et la mise en œuvre.

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Change Management	définit le concept de change management et décrit le modèle de phases du changement.	K3	Selon Lewin (décongeler, modifier, congeler)
	décrit les phases critiques d'un processus de changement et développe des facteurs hard et soft pour une réalisation réussie.	K3	Changer les concernés en participants (implication), information précoce, montrer les conséquences, donner un feedback, montrer de l'empathie.
Management des ressources et du stress	utilise une méthode pour identifier les divergences entre les ressources des collaborateurs et les attentes.	K3	Eviter les burn-out, évaluation du travail (schéma de Genève), divergences entre exigences et compétences.
	développe des stratégies pour diriger de manière préventive, mais aussi actuelle, dans un environnement tendu au sens du leadership	K4	Planification du temps, délégation, planification et répartition des ressources.
	identifie les facteurs de stress, décrit les effets du stress et comment on peut surmonter et diminuer le stress.	K4	Stress positif et négatif, facteurs de stress physiques, psychiques et sociaux, auto-méditation, coaching, work-life balance, management du temps, santé, sport.
Management des conflits	reconnaît les situations de conflit et décrit les mesures pour surmonter les conflits.	K5	Etapes d'escalade de conflits selon F. Glas, types de conflits, niveaux de conflits, traitement de conflit selon le modèle de Harvard.
Techniques de modération	planifie, organise et réalise des workshops structurés et créatifs.	K3	Préparation, réalisation, debriefing Mise en place et structure d'un workshop (analyse, production d'idées, évaluation, planification de la réalisation). Méthodes de créativité (mindmap, brainstorming, brainwriting, boîtes morphologiques). Méthodes d'évaluation : analyse ABC, scoring modél, analyse SWOT Rôle de l'animateur Comment traiter les situations difficiles.

Connaissances juridiques

- Ordre juridique
- Contrats
- Contrat de vente et contrat de service
- Réalisation du contrat
- Mandat et contrat d'entreprise

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Ordre juridique	décrit la différence entre droit public et droit privé (droit civil)	K2	Droit public : droit administratif, procédure, droit pénal. Droit privé / code civil / droit des obligations: droit des contrats, droit des sociétés, registre du commerce
Contrats	reconnaît les aspects légaux comme bases légales dans les affaires et explique les aspects fondamentaux du droit des contrats pour le travail quotidien.	K2	Eléments de la réalisation d'un contrat: processus d'achat et vente opérationnels selon le droit des obligations (de la demande, commande, paiement jusqu'à la réclamation), signification de l'expression de la volonté.
	interprète la signification et le contenu de conditions générales d'entreprise et peut en commenter les divergences conformément au droit.	K4	Points communs, différences et contenus importants des CGA (domaine d'utilisation, caractère obligatoire, prix et conditions, for juridique, responsabilité et garantie, règles régissant les points inhabituels ou non-explicites).
Contrat de vente et contrat de service	compare différents types de contrats régis par le droit les uns aux autres.	K4	Contrat de vente, contrat de remise pour usage (leasing, prêt), contrat (contrat d'entreprise, mandat) et contrat de garantie (peine conventionnelle).
	explique les dispositions légales pertinentes pour les contrats d'expédition, de transport et de stockage.	K2	Conditions contractuelles de branche habituelles.
	représente les obligations principales et accessoires de l'acheteur et du vendeur et les explique.	K2	Vendeur : remise de la chose, consigne. Acheteur: paiement et réception, contrôle de l'emballage, transport (selon accord).

Compétences	Objectifs évaluateurs (Le candidat ...)	Niveaux de taxonomie	Concrétisation des Objectifs évaluateurs (exemples non exhaustifs)
Réalisation du contrat	Vérifie l'exécution ou la rupture du contrat, évalue le retard de l'acheteur ou du vendeur et peut en déduire des conséquences juridiques.	K4	Assurance de l'exécution du contrat, lieu de l'exécution, charge de la preuve, reproche de livraison incomplète, dommages dus à un retard Échéance de dette, retard de paiement, intérêts de retard Réserve de propriété, garantie, caution, peine conventionnelle, ordre de paiement, poursuites.
	Différencie garantie et responsabilité (pour défauts) à l'aide d'exemples pratiques et décrit les droits de l'acheteur (droit de vote).	K4	Garantie (assurance de qualité), responsabilité (répondre d'une faute), garantie (obligation de délivrer une prestation) Droit de vote sur la garantie des choses relative à la transformation, la réduction, la livraison de remplacement.
	Explique la différence entre des défauts cachés et apparents et les droits de l'acheteur concernant les délais de prescription.	K2	Délais de prescription de mobilier et d'immobilier dans les CO.
	Décrit les éléments essentiels de la responsabilité civile pour les produits (signification et utilisation) au regard de dommages aux produits, aux personnes et aux choses.	K2	Conditions, destinataires et étendue de la responsabilité.
Mandat et contrat d'entreprise.	Décrit les caractéristiques typiques du mandat et du contrat d'entreprise et utilise les bases juridiques du mandat et du contrat d'entreprise à l'aide d'un cas de manière conforme au droit.	K3	Bases juridiques du mandat et du contrat d'entreprise. Particularités, telles que forme, obligations de réalisation personnelle, sortie, transfert de propriété et transfert de profits et risques, garantie et responsabilité.
	Explique les différences entre contrat de vente, contrat d'entreprise, contrat de livraison et contrat de services à l'aide d'exemples.	K2	Tableau des types importants de contrat avec différences et possibilité d'utilisation dans la pratique.

Juin 2011