



Union Suisse des Carrossiers USIC



Fédération des Carrossiers Romands FCR

Directives

relative au
Règlement d'examen
du 20 décembre 2018

relatif à

Examen professionnel supérieur des chefs d'exploitation de carrosserie diplômés

version 1
déc. 2018

Sommaire

	Page
1. Généralités	3
2. Organisation	3
3. Publication, inscription et admission	4
4. Passage de l'examen	5
5. Examen	6
6. Évaluation et notation	12
7. Diplôme, titre et procédure	12

Annexe

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	14
Niveaux d'exigence et critères de performance	15

1. Généralités

Cette directive s'adresse aux candidats à l'examen professionnel supérieur, aux institutions chargées des cours préparatoires et aux experts d'examen. Elle complète et précise le règlement d'examen du 20.12.2018. Le règlement d'examen, la directive relative au règlement d'examen ainsi que toutes les informations et tous les documents relatifs à l'examen sont publiés dans les trois langues officielles sur le site Internet suivant: www.vsci.ch

Lors de l'examen professionnel supérieur, on effectue un examen connexe des compétences opérationnelles énumérées dans les domaines de compétences opérationnelles. Le récapitulatif et les niveaux d'exigence accompagnés des critères de performance figurent en annexe à cette directive. Ces documents constituent la base des tâches lors des différentes épreuves. Ces tâches reposent en règle générale sur des situations de travail quotidiennes et futures des chefs d'exploitation de carrosserie diplômés.

Les titres de la directive correspondent à ceux du règlement d'examen correspondant.

2. Organisation

Commission d'examen (CE): voir le Règlement d'examen chiffre 2.11

Direction de l'examen: elle est responsable de l'organisation de l'examen et de l'accompagnement des experts sur place. Au cours d'une séance d'attribution des notes, elle présente aux représentants de la commission d'examen le déroulement des épreuves et fait les propositions pour la remise du diplôme fédéral.

Les experts d'examen: ils sont chargés de faire passer et d'évaluer les examens oraux, ainsi que d'évaluer les dossiers des examens écrits.

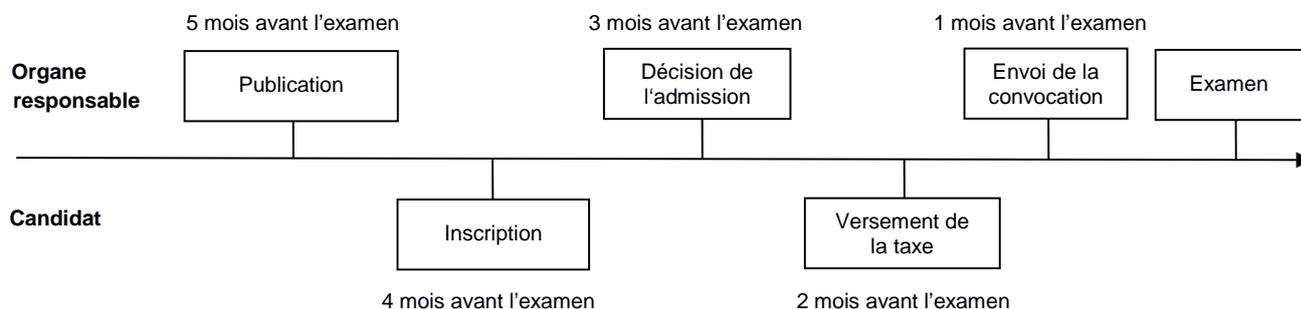
Le secrétariat d'examen: la commission d'examen utilise le secrétariat de l'USIC comme secrétariat d'examen. Il est responsable de l'organisation de l'examen professionnel supérieur, publie les dates de l'examen professionnel supérieur, informe les candidats de la décision d'admission à l'examen professionnel supérieur et organise la délivrance et l'envoi des certificats. En cas de questions, les candidats peuvent s'adresser au secrétariat d'examen:

Union Suisse des Carrossiers USIC
«Molli Park»
Forstackerstrasse 2B
4800 Zofingue
www.vsci.ch

Publicité et surveillance: à titre exceptionnel, d'autres personnes peuvent être invitées à la présentation du travail de diplôme par la commission d'examen. Cette invitation ne vaut que pour la présentation et non pour l'entretien professionnel et la notation.

3. Publication, inscription et admission

En complément du chiffre 3 du règlement d'examen, voici les différentes étapes pour réussir son inscription à l'examen professionnel supérieur. C'est toujours le dernier délai possible qui est mentionné.



Étape 1: publication

L'examen professionnel supérieur est publié au moins 5 mois avant le début de l'examen sur le site Internet de l'USIC et dans l'organe de l'association. L'avis publié donne diverses informations aux candidats, comme les dates d'examen, le montant des taxes et des frais, les coordonnées du secrétariat pour s'inscrire, le délai d'inscription et le déroulement de l'examen.

Étape 2: inscription

Les candidats remplissent le formulaire d'inscription prescrit dans les trois langues (www.vsci.ch). Ils joignent au formulaire d'inscription tous les documents demandés sous le chiffre 3.2 du règlement d'examen.

Ils y ajoutent aussi le copie de brevet fédérale ou de certificats équivalents.

Étape 3: décision concernant l'admission

Conformément au chiffre 3.32 du règlement d'examen. Il est possible de déposer un recours contre une décision négative. Les aide-mémoire sont disponibles sous www.sbf.admin.ch.

Étape 4: versement de la taxe d'examen

Une fois qu'ils sont admis à l'examen professionnel supérieur, les candidats versent la taxe d'examen au secrétariat qui doit être en possession du montant 2 mois au moins avant le début des épreuves.

Étape 5: convocation à l'examen

Conformément au chiffre 4.13 du règlement d'examen.

Étape 6: requête de récusation contre les experts

Une requête écrite conforme au chiffre 4.14 du règlement d'examen est nécessaire.

Pour préciser le chiffre 3.2 du règlement d'examen, voici le minimum requis pour le contenu et le volume du plan d'exploitation (business plan) et du concept marketing (document de min 10 pages avec caractères Arial 11):

Plan d'exploitation (business plan):

Résumé de la direction.

Entreprise ou projet commercial: situation actuelle et future pour l'entreprise (SWOT incl.)

Produits et prestations

Marché (système de marché): stratégie de marché et traitement du marché

Clients: clients clés / référence, mesures de marketing

Mesures: infrastructure, investissements et objectifs des différentes étapes

Planification des coûts et du chiffre d'affaires

Planification financière, moyens financiers et liquidités

Risques internes et externes

Requête

Annexes

Concept marketing

Analyse: situation actuelle, situation future, conclusions (facteur de réussite critique, programme sectoriel d'importation)

Objectifs: découlant de l'analyse de la situation et des directives internes

Stratégies: le chemin menant à l'objectif à long terme

Marketing mix: instruments de marketing, mesures et moyens pour atteindre les objectifs

Budget: utilisation et répartition des moyens disponibles

Réalisation: plans de mesures et structurels

Controlling: contrôle des résultats et éventuellement corrections

Admission

Les particularités suivantes précisent le chiffre 3.31 du règlement d'examen:

- Un travail à temps partiel d'au moins 80 % est considéré comme une activité complète. Une activité à temps partiel de 50% au minimum sera prise en considération au pro rata pour calculer le temps de pratique professionnelle demandé.
- Le service militaire, le service civil et la protection civile, jusqu'à concurrence de 5 mois maximum, comptent comme temps de pratique.
- La pratique professionnelle et l'expérience de direction doivent être attestées par un certificat de travail valable, dûment signé par l'employeur et indiquant les tâches accomplies.
- Les personnes indépendantes doivent présenter une attestation sous forme d'un extrait actuel du registre du commerce ou d'une confirmation actuelle de l'AVS indiquant l'enregistrement et le décompte de travailleur indépendant.
- C'est la commission d'examen qui décide de l'équivalence des certificats conformément au chiffre 3.31 a) et b) du règlement d'examen.

4. Passage de l'examen

Pas de précision par rapport au règlement d'examen

5. Examen

Voici les précisions du chiffre 5.11 du règlement d'examen.

Critères de performance

La substance de l'examen correspond au profil professionnel conformément au chiffre 1.2 du règlement d'examen et aux niveaux d'exigences des domaines de compétences professionnelles 1 à 4 (voir annexe). Les critères de performance et attitudes qui y sont mentionnés définissent le contenu et le niveau des exercices de l'examen.

Épreuve 1: Diriger et organiser l'entreprise de carrosserie dans une vision à long terme

Description de l'examen écrit

Les candidats élaborent au préalable un plan d'exploitation (business plan) et un concept marketing spécifique à une entreprise de carrosserie qu'ils connaissent bien. Ils soumettent la version finale des deux documents avec leur inscription à l'examen professionnel supérieur. Les candidats répondent aux questions écrites sur place pendant le temps d'examen imparti sur ces bases et sur la base des critères de performance des compétences opérationnelles de tous les domaines de compétences opérationnelles (voir annexe).

Différentes méthodes d'examen écrites sont appliquées majoritairement sur la base des exemples de cas.

Les candidats montrent ainsi qu'ils comprennent les tenants et aboutissants économiques et sont en mesure d'adapter une entreprise de carrosserie aux changements permanents des exigences du marché et de les axer sur les groupes d'intérêts pertinents. Ce faisant, ils reconnaissent correctement les opportunités / dangers ainsi que les forces / faiblesses et en déduisent les bonnes stratégies et les objectifs opérationnels adaptés. Ils connaissent les systèmes de gestion spécifiques à la branche et neutres sur le plan sectoriel (en matière de qualité, d'environnement, de sécurité) et sont capables de les introduire et de les utiliser en fonction de la situation et des risques reconnus et évalués. Les candidats peuvent définir une organisation structurelle et organisationnelle adaptée (avec les processus de direction, d'apport des prestations et de support) et l'adapter en permanence aux exigences. Ils reconnaissent les besoins en matière d'investissement / de désinvestissement, connaissent l'état de la technique, savent gérer l'infrastructure et les moyens d'exploitation et concevoir l'utilisation des ressources de manière efficace et consciente de l'environnement. Ils reconnaissent le besoin d'innover au niveau des produits / services et processus et peuvent lancer des nouveaux projets, les diriger / réaliser de manière efficiente et les conclure efficacement. Les candidats connaissent par ailleurs le contenu et l'importance du marketing mix et peuvent concevoir un concept de communication efficace pour un cas typique de la branche.

Évaluation de l'examen écrit

La commission d'examen définit les indicateurs et la pondération des différentes questions et réponses.

Description de l'examen oral

Lors de l'examen oral, on contrôle le réseautage et le transfert des compétences susmentionnées. Cela se fait à l'aide du plan d'exploitation (business plan) et du concept marketing qui a été soumis avec l'inscription.

Évaluation de l'examen oral

Les éléments suivants sont centraux:

- Attitude communicative: capacité à aller vers le partenaire commercial avec spontanéité et compétence, présentation de ses solutions avec conviction, gestion des questions critiques, ouverture face aux alternatives.
- Compétence professionnelle: capacité à déceler et à résoudre les problèmes connexes, réponses correctes et compréhensibles, justification correcte et réflexion critique sur ses propres réponses, explication compétente des conséquences des actions choisies, ouverture face aux incertitudes.

La commission d'examen définit les indicateurs ainsi que la pondération.

Remarque: La note de l'épreuve 1 est calculée à partir de deux notes de position. Les notes de position ont la pondération suivante:

Position 1.1 Examen écrit: 70 %
Position 1.2 Examen oral: 30 %

Épreuve 2: S'occuper des partenaires de marché de l'entreprise de carrosserie

Description de l'examen écrit

Une étude de cas reposant sur le réseautage des compétences opérationnelles et les critères de performance des domaines de compétences opérationnelles 1, 2 et 3 (voir annexe) constituent la base de cet examen écrit qu'il faut résoudre sur place pendant le temps d'examen imparti avec différentes méthodes d'examen écrites.

Les candidats montrent qu'ils savent appliquer des méthodes efficaces pour l'acquisition de clients et de commandes dans les entreprises de carrosserie pour la construction de véhicules et la réparation de véhicules et planifier et mettre en œuvre des mesures de fidélisation de la clientèle. Ils appliquent des méthodes pour traiter avec succès les projets et ordres des clients, planifier les projets, diriger les projets, gérer le cahier des charges et effectuer le controlling et le bouclage. Les candidats peuvent prendre systématiquement des décisions d'achat ou de production et mettre en œuvre les exigences et les contenus en matière de contrat avec les clients, assurances, entreprises partenaires et fournisseurs. Ils sont par ailleurs en mesure d'entretenir des relations avec les fournisseurs, d'effectuer des appréciations et une première évaluation.

Évaluation de l'examen écrit

La commission d'examen définit les indicateurs et la pondération des différentes questions et réponses.

Description de l'examen oral

Un entretien professionnel et / ou un jeu de rôle sur des entretiens exigeants, des situations typiques avec des partenaires de marché dans les entreprises de carrosserie sur les critères de performance des domaines de compétences opérationnelles 1 à 3.

Évaluation de l'examen oral

Les éléments suivants sont centraux:

- Attitude communicative: capacité à aller vers le partenaire commercial avec spontanéité et compétence, présentation de ses solutions avec conviction, gestion des questions critiques, ouverture face aux alternatives.
- Compétence professionnelle: capacité à déceler et à résoudre les problèmes connexes, réponses correctes et compréhensibles, justification correcte et réflexion critique sur ses propres réponses, explication compétente des conséquences des actions choisies, ouverture face aux incertitudes.

La commission d'examen définit les indicateurs ainsi que la pondération.

Remarque: La note de l'épreuve 3 est calculée à partir de deux notes de position. Les notes de position ont la pondération suivante:

Position 2.1 Examen écrit: 70 %
Position 2.2 Examen oral: 30 %

Épreuve 3: Diriger l'entreprise de carrosserie sur le plan financier

Description de l'examen écrit

Les tâches typiques dans le domaine des finances et de la comptabilité sur la base des compétences opérationnelles et des critères de performance du domaine de compétences opérationnelles 3 (voir annexe) constituent la base de cet examen écrit à effectuer sur place pendant le temps imparti.

Différentes méthodes d'examen écrites sont appliquées majoritairement sur la base des exemples de cas.

Les candidats montrent qu'ils peuvent élaborer un budget pour l'ensemble de l'entreprise et le département, surveiller son respect et instaurer à temps des mesures efficaces. Ils sont capables de définir et d'interpréter (controlling) des indices de direction pertinents (indices financiers, de performance économique et sociaux). Ils savent par ailleurs formuler les demandes d'investissement et appliquer le calcul d'investissement statique (avec BEP et ROI).

Les candidats savent élaborer et interpréter un compte de résultats et un bilan (le cas échéant état des flux de trésorerie). Ils savent par ailleurs comment garantir et surveiller les liquidités. Ils déterminent le taux horaire de facturation et appliquent le calcul du montant de couverture.

Évaluation de l'examen écrit

La commission d'examen définit les indicateurs et la pondération des différentes questions et réponses.

Épreuve 4: Diriger le personnel de l'entreprise de carrosserie

Description de l'examen écrit

Une étude de cas reposant sur les compétences opérationnelles et les critères de performance du domaine de compétences opérationnelles 4 (voir annexe) constituent la base de cet examen écrit qu'il faut effectuer sur place pendant le temps d'examen imparti avec différentes méthodes d'examen écrites.

Les candidats montrent qu'ils peuvent résoudre un cas spécifique à la branche sur les contenus suivants du processus lié au personnel: clarification des besoins, détermination des exigences, évaluation, embauche, direction, qualification du personnel, conflits, départs, élaboration de certificats.

Évaluation de l'examen écrit

La commission d'examen définit les indicateurs et la pondération des différentes questions et réponses.

Description de l'examen oral

Un entretien professionnel et / ou un jeu de rôle sont réalisés à l'aide d'un cas spécifique à la branche. On utilise pour ce faire des situations d'entretien exigeantes, des thèmes typiques de direction du personnel dans les entreprises de carrosserie à l'aide des critères de performance du domaine de compétences opérationnelles 4.

L'examen oral doit montrer la compétence de communication dans le cadre de situations conflictuelles et standard spécifiques avec le personnel.

Évaluation de l'examen oral

Les éléments suivants sont centraux:

- Attitude communicative: capacité à aller vers le partenaire commercial avec spontanéité et compétence, présentation de ses solutions avec conviction, gestion des questions critiques, ouverture face aux alternatives.
- Compétence professionnelle: capacité à déceler et à résoudre les problèmes connexes, réponses correctes et compréhensibles, justification correcte et réflexion critique sur ses propres réponses, explication compétente des conséquences des actions choisies, ouverture face aux incertitudes.

La commission d'examen définit les indicateurs ainsi que la pondération.

Remarque: La note de l'épreuve 4 est calculée à partir de deux notes de position. Les notes de position ont la pondération suivante:

Position 4.1 Examen écrit:	50 %
Position 4.2 Examen oral:	50 %

Épreuve 5: Élaborer le travail de diplôme et en débattre

Thème, traitement:

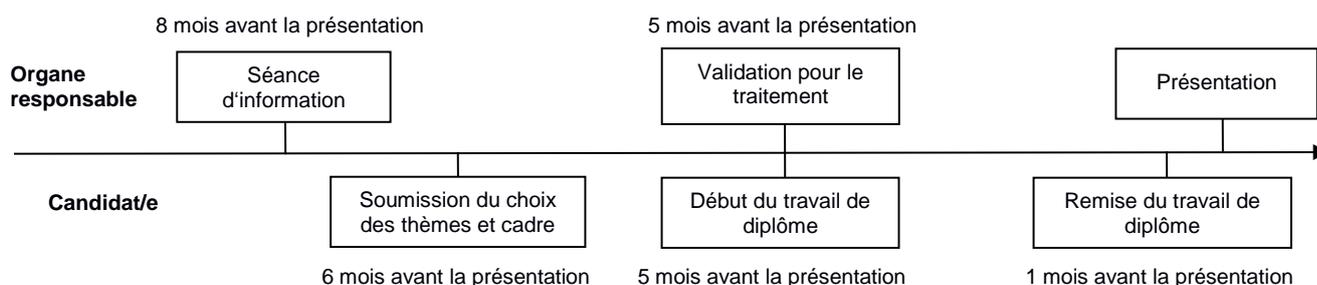
La problématique doit contenir des thèmes relevant de la gestion d'entreprise comme la gestion d'entreprise, l'organisation, le marketing, le personnel, le plan d'exploitation (business plan), le personnel et les mettre en réseau de manière pratique. Elle comprend des critères de performance des compétences opérationnelles de tous les domaines de compétences opérationnelles (voir annexe).

Le thème et le cadre comprennent au moins les éléments suivants:

- Titre
- Situation de départ
- Description du projet, délimitation du projet
- Objectifs du travail de diplôme (objectifs minimums et souhaités)
- Plan du projet

D'autres détails sur le thème du cadre, de l'élaboration, de la présentation et de l'évaluation sont précisés dans le document «Guide » pour le travail de diplôme». Ce document est expliqué lors de la manifestation d'information et est publié sur le site Internet www.vsci.ch.

Voici les principaux jalons du déroulement et la dernière date possible pour la réalisation:



Critères d'évaluation du travail de diplôme:

- Conception et planification (approche structurée, planification judicieuse du travail, formulation des objectifs du projet)
- Structuration du travail (structure logique et claire, approche compréhensible, priorités judicieuses, exactitude technique, intégralité)
- Réalisation technique (solution adaptée à la pratique et correcte sur le plan technique, la solution satisfait aux exigences)
- Forme et représentation (langage compréhensible, forme judicieuse, orthographe, mise en page)
- Constatations clés du travail (appréciation de la valeur ajoutée, auto-critique)

Présentation du travail de diplôme:

Le travail de projet est présenté pendant 15 à 18 minutes. La présentation n'est pas interrompue par les questions des experts. La discussion des contenus suivants est primordiale:

- Objectifs
- Situation de départ et approche
- Séquences clés
- Justification des étapes de travail et de l'approche
- Évaluation des résultats
- Constatations personnelles

Critères d'évaluation de la présentation:

- Utilisation judicieuse des moyens (outils visuels, mise en page et conception, type de présentation)
- Présentation agréable (structure et organisation, concentration sur les priorités et résultats, respect des directives temporelles)
- Présentation compétente (formulations compréhensibles, utilisation du langage technique, lien avec la théorie, affirmations différenciées, arguments compréhensibles, implication de l'interlocuteur, présentation fluide, motivation patente, apparence personnelle)

Entretien professionnel après la présentation:

Après la présentation, les experts posent des questions sur le contenu de la présentation pendant le temps qui reste. Les questions se rapportent aux points déterminés dans le paragraphe «Présentation du travail de projet».

Critères d'évaluation de l'entretien professionnel:

- Attitude communicative: capacité à aller vers le partenaire commercial avec spontanéité et compétence, présentation de ses solutions avec conviction, gestion des questions critiques, ouverture face aux alternatives.
- Compétence professionnelle: capacité à déceler et à résoudre les problèmes connexes, réponses correctes et compréhensibles, justification correcte et réflexion critique sur ses propres réponses, explication compétente des conséquences des actions choisies, ouverture face aux incertitudes.

La commission d'examen définit les indicateurs ainsi que la pondération.

Remarque: La note de l'épreuve 5 est calculée à partir de deux notes de position. Les notes de position ont la pondération suivante:

Note 1	Élaborer le travail de diplôme	50 %
Note 2	Présentation du travail de diplôme	20 %
Note 3	Entretien professionnel sur le travail de diplôme	30 %

6. Évaluation et notation

Pas de précision par rapport au règlement d'examen.

7. Diplôme, titre et procédure

Voici les précisions du chiffre 7.31 du règlement d'examen:

Consultation du dossier et recours auprès du SEFRI:

Le contenu et la forme d'un recours doivent satisfaire aux exigences du SEFRI. Les aide-mémoire actuels sont disponibles sous www.sbf.admin.ch. Le recours écrit doit contenir des requêtes claires et porter la signature du recourant. La décision d'examen contestée doit être jointe au recours.



Union Suisse des Carrossiers USIC



Fédération des Carrossiers Romands FCR

Annexe aux **Directives**

relative au
Règlement d'examen
du

relatif à

Examen professionnel supérieur des chefs d'exploitation de carrosserie diplômés

version 1
mars 2018

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles							
1. Diriger et organiser l'entreprise de carrosserie dans une vision à long terme	1.1 Effectuer une analyse du marché, de l'environnement et de l'entreprise	1.2 Élaborer la stratégie de l'entreprise	1.3 Concevoir la forme juridique et l'organisation opérationnelle et structurelle	1.4 Développer en permanence l'organisation structurelle et opérationnelle	1.5 Élaborer et mettre en œuvre le concept marketing et de communication	1.6 Déterminer les risques, évaluer et mettre en œuvre les modèles de solutions	1.7 Lancer et diriger des projets	1.8 Diriger l'entreprise et le département dans une vision à long terme
2. S'occuper des partenaires de marché de la carrosserie	2.1 Planifier et réaliser l'acquisition de clients et d'ordres	2.2 Évaluer et apprécier les fournisseurs	2.3 Négocier et conclure des contrats	2.4 Traiter des projets de clients	2.5 Concevoir, utiliser et expliquer des présentations			
3. Diriger l'entreprise de carrosserie sur le plan financier	3.1 Élaborer le budget	3.2 Garantir le respect du budget	3.3 Planifier et réaliser les investissements	3.4 Déterminer et analyser les indicateurs clés de direction	3.5 Calculer les tarifs horaires	3.6 Analyser le compte de résultats et le bilan	3.7 Garantir les liquidités et le flux de trésorerie	
4. Diriger le personnel de la carrosserie	4.1 Élaborer les profils d'exigences et les descriptifs des postes	4.2 Évaluer, embaucher et initier les collaborateurs spécialisés	4.3 Diriger et encourager les collaborateurs	4.4 Planifier et réaliser les départs de collaborateurs	4.5 Élaborer des certificats de travail			

Niveau d'exigence

1 Diriger et organiser l'entreprise de carrosserie dans une vision à long terme

Description du domaine de compétences opérationnelles

Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés sont en mesure d'adapter durablement une entreprise de carrosserie à l'augmentation permanente des exigences et de l'axer sur les partenaires de marché. Ce faisant, ils reconnaissent correctement les opportunités et les dangers ainsi que les forces et les faiblesses et en déduisent les bonnes stratégies et les objectifs opérationnels adaptés.

Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés peuvent déterminer une organisation structurelle et opérationnelle avec ses processus de direction, d'apport des prestations et de soutien et les adapter en permanence aux exigences de l'entreprise et juridiques. Ils reconnaissent le besoin d'innover au niveau des produits, prestations et processus et peuvent initialiser des projets, les diriger efficacement et les conclure avec succès. Ils surveillent l'utilisation nécessaire de l'infrastructure, des moyens d'exploitation et des ressources selon l'état de la technique et conçoivent le tout dans le cadre d'une approche efficiente et écologique.

Un autre facteur clé du succès commercial des chefs d'exploitation de carrosserie diplômés est la conception d'un concept marketing et de communication efficace pour l'entreprise de carrosserie spécifique dans ses différentes spécialisations.

Contexte de ce domaine de compétences opérationnelles:

Diriger et façonner durablement est la base de la survie économique des entreprises de carrosserie. Cela signifie pour sa direction qu'elle doit assumer une responsabilité élevée dans le contexte économique, social et écologique. Cette orientation se fait sur une toile de fond marquée par des exigences croissantes de la part des constructeurs automobiles, des fournisseurs, des clients et du progrès technique. La pression concurrentielle et la conscience accrue des coûts et de l'environnement complètent les défis spéciaux.

Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés peuvent saisir et mettre en œuvre les exigences de différents groupes de personnes dans le processus de direction. Ils communiquent avec les clients, fournisseurs, banques, autorités, entreprises de la concurrence et associations professionnelles ainsi qu'avec les interlocuteurs et groupes internes à l'entreprise à tous les niveaux hiérarchiques.

Ils sont aussi bien actifs dans de petites entreprises que dans des entreprises de taille moyenne de la branche de la carrosserie. Selon la taille de l'entreprise et sa fonction, l'éventail et la complexité de leur domaine d'attributions varient. Alors que les chefs d'exploitation de petites entreprises couvrent toutes les compétences opérationnelles, ceux de grandes entreprises se concentrent plutôt sur des compétences opérationnelles isolées.

Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés ont de bonnes connaissances des méthodes d'amélioration des processus et d'analyse, savent les appliquer et mettent en œuvre avec succès le contenu et l'importance du mélange de marketing. Pour ce faire, ils utilisent des systèmes de gestion spécifiques à la branche et sectoriellement neutres adaptés pour les aspects liés à la qualité, à l'environnement et à la sécurité.

Ce domaine de compétences opérationnelles est directement lié avec les trois autres domaines de compétences opérationnelles. Les aspects technologiques, écologiques, économiques et sociaux qu'ils contiennent participent de manière essentielle au résultat d'une direction et d'une conception durables d'une entreprise de carrosserie.

Compétences opérationnelles	Principaux contenus	Critères de performance
1.1 Effectuer une analyse du marché, de l'environnement et de l'entreprise	Analyse des groupes d'intérêts, SWOT et du portefeuille de produits, portefeuille de clients, risques de concentration, développements sectoriels, marché des concurrents, droit de la concurrence, informations conjoncturelles à collecter, trier, traiter et transmettre	<p>Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analysent les développements, les situations conjoncturelles ainsi que les groupes d'intérêt pertinents; • Effectuent des analyses du marché, de l'environnement et de la société pour les entreprises de carrosserie, dans une vision à long terme; • Formulent la stratégie d'entreprise de l'entreprise de carrosserie en un plan commercial décrivant les objectifs, les coopérations et l'organisation; • Orientent les processus internes à l'entreprise en fonction des directives de la stratégie d'entreprise et des conditions cadres de la branche de la carrosserie; • Définissent des procédures simples et des responsabilités claires en collaboration avec les responsables et utilisateurs des processus; • Élaborent un plan marketing prenant en compte au mieux les ressources et capacités internes ainsi que les spécificités régionales et saisonnières; • Élaborent des concepts pour la communication interne et externe dans l'entreprise de carrosserie et les mettent en pratique avec des moyens efficaces; • Déterminent les risques et garantissent la mise en œuvre par une gestion systématique des risques; • Surveillent et améliorent les processus selon les directives de l'entreprise de carrosserie pertinentes pour la branche; • Réduisent les temps de traitement, de distribution et d'inactivité par une organisation optimale du lieu de travail et du déroulement; • Optimisent le processus de travail et les conditions de travail dans l'entreprise de carrosserie; • Mettent en œuvre des instruments pour améliorer en permanence les processus; • Initialisent des projets d'innovation (organisation, processus et produits) et les dirigent pour les mener à bien; • Planifient, structurent, surveillent et documentent des projets d'innovation; • Assurent l'équipement et la maintenance de l'infrastructure technique; • Déterminent le besoin en investissements et désinvestissements en fonction des exigences de l'entreprise; • Mettent en œuvre les dispositions de protection de l'environnement dans l'entreprise avec des mesures contemporaines conformes au droit en vigueur; • Utilisent leurs connaissances sur l'efficacité énergétique, la protection de l'environnement et les mesures écologiques dans le domaine de l'entreprise de carrosserie en fonction de la situation et des besoins; • Appliquent les bases légales en vigueur pour diriger et organiser l'entreprise de carrosserie.
1.2 Élaborer la stratégie de l'entreprise	Objectifs à moyen terme, partenariats stratégiques et coopérations, plans commerciaux, politique / stratégie, choix d'un site, équilibre entre la vie privée et professionnelle	
1.3 Concevoir et mettre en œuvre l'organisation opérationnelle et structurelle	Processus de relations avec les clients, de création de valeur et liés au personnel, forme juridique, organisation du lieu de travail, famille, droit des sociétés, droit de succession	
1.4 Développer en permanence l'organisation structurelle et opérationnelle	Programme Kaizen, processus d'amélioration continue, méthode «Plan-Do-Check-Act», concept d'organisation du travail des 5S, principe Pareto, analyse des causes et effets	
1.5 Élaborer et mettre en œuvre le concept marketing et de communication	Mélange marketing, concept publicitaire, site Internet, utilisation des réseaux sociaux, Corporate Identity / Corporate Design	
1.6 Déterminer les risques, évaluer et mettre en œuvre les modèles de solutions	Gestion de la qualité, de l'environnement et de la sécurité (CFST, EUROGARANT, ISO 9001/14001, solution par branche SAD / UPSA), analyse des dangers, label «TOP» pour les entreprises formatrices, gestion des substances dangereuses, loi sur la protection de l'environnement et l'assurance-accidents, responsabilité du fait des produits	
1.7 Lancer et diriger des projets	Gestion des projets avec analyse ABC, méthodologie de résolution des problèmes, gestion des conflits, techniques créatrices, processus d'innovation	
1.8 Diriger l'entreprise et le département dans une vision à long terme	Suivre le progrès technique, besoin d'investissement et de désinvestissement, remise en état de l'infrastructure et des moyens d'exploitation, utilisation des ressources, exigences / cahier des charges pour l'infrastructure informatique	
<p>Attitudes importantes pour gérer les compétences opérationnelles susmentionnées: Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se basent sur les besoins des clients et collaborateurs - Font preuve d'une attitude fondamentale pleine de respect, de fidélité et de responsabilité sociale - Pensent et agissent en s'axant sur les processus, de manière connexe et économique; - Agissent de leur propre chef en prenant en compte les conséquences de leurs actes; - Font preuve d'une attitude fondamentale de communication et d'adresse pour les négociations - Sont prêts à mettre en œuvre des mesures pour la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement; - Connaissent l'importance d'une action consciente des coûts; - Acquièrent et utilisent les informations pour la prise de décisions; - Connaissent l'importance de concevoir leurs actes dans le respect du droit en vigueur - Sont des modèles pour la gestion des collaborateurs et partenaires de marché - Font preuve d'une conscience élevée de la qualité et analysent les résultats de leurs actes; - Pensent et agissent systématiquement en fonction de la situation. 		

2 S'occuper les partenaires de marché de la carrosserie

Description du domaine de compétences opérationnelles

Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés planifient l'acquisition de clients et d'ordres, les mettent en œuvre et appliquent avec succès les méthodes de fidélisation de la clientèle. Lors de la mise en œuvre du projet, ils élaborent les contrats et le cahier des charges, planifient et dirigent le projet et effectuent des travaux de controlling et de bouclage. Ils sont par ailleurs en contact direct avec les fournisseurs, peuvent les évaluer et décident d'opter pour une production propre ou une acquisition auprès de tiers. Afin de faire en sorte que les thèmes complexes et les tenants et aboutissants pratiques soient transparents pour les clients et de soumettre des propositions d'approche, les chefs d'exploitation conçoivent des présentations. Par leurs prestations complètes, ils garantissent une satisfaction de la clientèle à long terme et apportent une contribution à une image de marque positive de la branche et de l'entreprise.

Contexte de ce domaine de compétences opérationnelles

La satisfaction de la clientèle est considérée comme un facteur de succès central pour une entreprise de carrosserie. Des partenaires de marché satisfaits garantissent une fidélisation durable et la compétitivité de l'entreprise. Une communication professionnelle et une réaction rapide et simple aux différentes demandes des clients contribuent de manière essentielle à leur satisfaction.

Le vaste éventail du segment de clients aux exigences et conceptions à grande portée ainsi que les négociations et les conclusions de contrats avec des assurances, entreprises partenaires et fournisseurs constituent un défi particulier à relever.

Outre des compétences professionnelles en technique de carrosserie et en compétences sociales et personnelles, les exigences sont également élevées concernant les aspects juridiques pour la gestion des partenaires de marché. La communication et la technique de présentation fixent aussi des exigences spéciales.

Ce domaine de compétences opérationnelles est directement lié avec les trois autres domaines de compétences opérationnelles. Les aspects technologiques, écologiques, économiques et sociaux qu'ils contiennent participent de manière essentielle au résultat de l'encadrement des partenaires de marché de la carrosserie.

Compétences opérationnelles	Principaux contenus	Critères de performance
2.1 Planifier et réaliser l'acquisition de clients et d'ordres	Mesures de fidélisation, ordres et partenariats d'assurances, droit des assurances, technique de communication	Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés ... <ul style="list-style-type: none"> • Acquiert systématiquement de nouveaux clients et ordres pour l'entreprise de carrosserie; • Prennent des mesures ciblées pour fidéliser les clients aux produits et prestations de l'entreprise de carrosserie; • Évaluent en permanence le processus de vente et de prestation ainsi que la satisfaction avec le fournisseur; • Décident des circonstances régissant la production propre de pièces ou leur achat; • Construisent des réseaux avec les partenaires de marché de carrosserie et les gèrent; • Négocient des contrats avec les partenaires de marché de carrosserie à des conditions avantageuses pour l'entreprise; • Élaborent le cahier des charges pour les projets de clients ainsi que la planification du projet et traitent les projets de clients pour la réparation / restauration de véhicules ainsi que pour la construction automobile; • Introduisent des mesures de correction en cas de non atteinte des indicateurs pertinents pour le marché et contrôlent leur mise en œuvre; • Résolvent les réclamations des partenaires de marché de la carrosserie de manière authentique, convaincante et honnête; • Conçoivent des présentations pour les projets des partenaires de marché, pour les personnes externes et les personnes internes à l'entreprise, les présentent avec conviction et les expliquent; • Appliquent les bases juridiques de l'encadrement des partenaires de marché de la carrosserie pour les produits et les prestations.
2.2 Évaluer et apprécier les fournisseurs	Technique de communication, décisions de production propre ou d'acquisition auprès de tiers (Make or buy)	
2.3 Négocier et conclure des contrats	Technique de négociation, contrats avec les partenaires de marché de la carrosserie (clients, fournisseurs, assurances, entreprises partenaires, investisseurs, autorités), conformité juridique, droit contractuel	
2.4 Traiter des projets de clients	Technique de communication, réparation des véhicules et construction automobile, conformité juridique, cahier des charges, planification des projets, direction des projets, controlling, bouclement	
2.5 Concevoir, utiliser et expliquer des présentations	Projets des partenaires de marché, des personnes externes, des collaborateurs, technique de présentation	
<p>Attitudes importantes pour gérer les compétences opérationnelles susmentionnées:</p> <p>Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se basent sur les besoins des clients et collaborateurs; - Font preuve d'une attitude fondamentale pleine de respect, de fidélité et de responsabilité sociale; - Pensent et agissent en s'axant sur les processus, de manière connexe et économique; - Agissent de leur propre chef en prenant en compte les conséquences de leurs actes; - Font preuve d'une attitude fondamentale de communication et d'adresse pour les négociations; - Sont prêts à mettre en œuvre des mesures pour la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement - Connaissent l'importance d'une action consciente des coûts; - Acquiert et utilisent les informations pour la prise de décisions; - Connaissent l'importance de concevoir leurs actes dans le respect du droit en vigueur; - Sont des modèles pour la gestion des collaborateurs et partenaires de marché; - Font preuve d'une conscience élevée de la qualité et analysent les résultats de leurs actes; - Pensent et agissent systématiquement en fonction de la situation. 		

3 Diriger l'entreprise de carrosserie sur le plan financier

Description du domaine de compétences opérationnelles

Une tâche centrale des chefs d'exploitation de carrosserie diplômés est la garantie du financement à court et moyen terme de l'entreprise par la planification, la mise en œuvre et le contrôle des processus pertinents pour les finances. Pour ce faire, ils conçoivent une planification financière sur plusieurs années, le budget annuel et définissent les indicateurs de direction pertinents pour les finances de l'entreprise de carrosserie et de ses départements.

Dans ce contexte, ils surveillent et analysent le respect du budget, définissent et interprètent les indices clés de direction pertinents afin d'introduire à temps des mesures efficaces. Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés planifient les investissements, peuvent formuler des demandes d'investissements et appliquer le compte d'investissement statique. Ils déterminent le taux horaire de facturation et peuvent appliquer le calcul du montant de couverture. Ils analysent par ailleurs le compte de résultat et le bilan afin de maximiser les gains, contrôlent les liquidités et le flux de trésorerie et surveillent les rappels.

Afin de garantir le flux de trésorerie et les liquidités, les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés sont aussi responsables de la présentation irréprochable des comptes et de la tenue de la comptabilité. Ils veillent à ce que les directives légales en vigueur soient respectées.

Contexte de ce domaine de compétences opérationnelles

Les entreprises de carrosserie ont besoin de beaucoup de capital afin de pouvoir financer les salaires, assurances, machines, marchandises commerciales et biens immobiliers, et d'adapter leurs prestations et produits au changement technique et social. Des actes professionnels dans ces domaines constituent toujours un défi pour garantir le succès commercial à long terme.

Dans le domaine de la direction financière, les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés collaborent avec des partenaires externes. Une connaissance des tenants et aboutissants et des directives en vigueur est indispensable pour collaborer avec les fiduciaires, banques et compagnies d'assurance.

Une planification financière systématique avec un controlling complet, une planification des investissements et des liquidités suffisantes ainsi que le calcul et l'interprétation d'indicateurs et l'analyse du compte de résultat et du bilan présupposent des exigences spéciales et de solides connaissances dans le domaine financier.

Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés disposent d'un sens fiable de ce qui est réalisable et adaptent leurs décisions aux exigences et aux changements des conditions cadres.

Ce domaine de compétences opérationnelles est directement lié avec les trois autres domaines de compétences opérationnelles. Les aspects technologiques, écologiques, économiques et sociaux qu'ils contiennent participent de manière essentielle au résultat de la direction financière de l'entreprise de carrosserie.

Compétences opérationnelles	Principaux contenus	Critères de performance
3.1 Élaborer le budget	Exploitation complète / département, plan budgétaire, centre de coûts	<p>Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planifient les moyens financiers par une utilisation du capital propre et tiers; • Élaborent le budget pour toute l'entreprise ainsi que pour les différents domaines et contrôlent leur respect; • Introduisent des mesures adaptées en cas d'écart des principaux indicateurs; • Évaluent, planifient et effectuent les investissements et garantissent la mise en œuvre réussie au sein de l'entreprise; • Déterminent les indicateurs clés financiers selon les principes de la gestion de l'entreprise et en fonction du profil de l'entreprise de carrosserie et surveillent leur respect; • Tirent des conclusions objectives pertinentes pour l'entreprise de l'analyse du compte de résultats et du bilan; • Reconnaittent les potentiels d'optimisation financiers; • Peuvent élaborer les calculs antérieurs et postérieurs, comprennent, évaluent et calculent le taux horaire de facturation; • Calculent les rentabilités selon des normes usuelles dans le secteur et de gestion de l'entreprise et décident de l'utilisation du résultat; • Reconnaittent en avance les problèmes de liquidité et les résolvent; • Surveillent la facturation et le système de rappels; • Adoptent une attitude claire et axée sur la solution face aux clients en retard de paiement; • Appliquent les bases légales en vigueur pour la direction financière de l'entreprise de carrosserie; • Évaluent le portefeuille d'assurances (assurances de l'entreprise, matérielles et des machines) pour empêcher les pertes financières suite à des sinistres.
3.2 Garantir le respect du budget	Surveillance, controlling, indicateurs, mesures efficaces	
3.3 Planifier et réaliser les investissements	Besoin d'investissement, demandes d'investissement, calcul d'investissement statique, break-even point, Return on Investment et pay back (PB)	
3.4 Déterminer et analyser les indicateurs clés de direction	Indicateurs économiques financiers, système de gestion des informations, Du Pont et Balance score card	
3.5 Calculer les tarifs horaires	Calcul du montant de couverture	
3.6 Analyser le compte de résultats et le bilan	Actifs circulants nets, règle d'or du bilan, réserves latentes, bilan final, utilisation du résultat	
3.7 Garantir les liquidités et le flux de trésorerie	Débiteurs / créditeurs, délais de paiement, compte-courant, salaires, planification et garantie des liquidités, portefeuille d'assurances	
<p>Attitudes importantes pour gérer les compétences opérationnelles susmentionnées:</p> <p>Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se basent sur les besoins des clients et collaborateurs - Font preuve d'une attitude fondamentale pleine de respect, de fidélité et de responsabilité sociale; - Pensent et agissent en s'axant sur les processus, de manière connexe et économique; - Agissent de leur propre chef en prenant en compte les conséquences de leurs actes; - Font preuve d'une attitude fondamentale de communication et d'adresse pour les négociations; - Sont prêts à mettre en œuvre des mesures pour la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement - Connaissent l'importance d'une action consciente des coûts; - Acquièrent et utilisent les informations pour la prise de décisions; - Connaissent l'importance de concevoir leurs actes dans le respect du droit en vigueur - Sont des modèles pour la gestion des collaborateurs et partenaires de marché - Font preuve d'une conscience élevée de la qualité et analysent les résultats de leurs actes. - Pensent et agissent systématiquement en fonction de la situation 		

4 Diriger le personnel de la carrosserie

Description du domaine de compétences opérationnelles

Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés sont en mesure de couvrir tous les aspects de la gestion et de la direction du personnel dans l'entreprise de carrosserie. Par une planification des effectifs adroite, ils contribuent à une exploitation optimale des capacités du personnel. Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés assurent toutes les phases du recrutement de personnel, de l'élaboration du profil de poste à l'initiation des nouveaux collaborateurs en passant par l'appel d'offres et la procédure de sélection.

Ils dirigent des collaborateurs de tous les échelons et appliquent les instruments usuels de la branche pour la direction et le développement du personnel. Cela comprend aussi des systèmes salariaux et de bonus afin d'accroître la motivation et la performance personnelles.

Lors de situations de conflit et exceptionnelles, par exemple en cas de suppression de postes, les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés assurent une position de médiation en raison de leurs compétences en direction du personnel et de leur attitude positive. Ils s'engagent pour des solutions équitables et usuelles à la branche et délivrent des certificats de travail.

Par des formations et des formations continues sur différents aspects du secteur de la carrosserie, ils veillent à ce que les collaborateurs de leur entreprise soient à la pointe de la technique dans toutes les questions pertinentes pour l'entreprise (connaissances de la technique automobile / de réparation, développements sociaux, relations écologiques). L'entreprise de carrosserie a ainsi la possibilité d'apporter des prestations de marché de haute qualité.

Contexte de ce domaine de compétences opérationnelles

La direction du personnel et la structure salariale constituent un facteur clé pour le succès d'une entreprise. Les professionnels travaillent de plus en plus main dans la main avec des spécialistes de la branche de la carrosserie. La direction du personnel de la carrosserie est donc soumise à des défis spéciaux. Cela se voit par exemple lors de la détermination d'une structure salariale adaptée. En tant qu'employeurs, les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés assument une responsabilité sociale vis-à-vis des collaborateurs. Ils contribuent au fait de trouver des solutions socialement acceptables et conformes au droit.

Utiliser les collaborateurs en fonction de leurs compétences est un élément important de la création de valeur et de leur fidélisation à l'entreprise. Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés soutiennent ce processus par l'utilisation d'instruments adaptés. En tant que supérieurs directs, ils permettent le développement par le biais d'entretiens de qualification et de formations. Ils s'engagent pour une ambiance de travail ouverte propice à la motivation avec une culture du feedback claire.

Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés appliquent le droit du travail, les règlements du personnel internes et les directives. Ils travaillent avec des services de placement et des professionnels du personnel lorsqu'ils ne peuvent pas couvrir eux-mêmes ces domaines. Selon la taille de l'entreprise où ils sont actifs, leurs responsabilités et tâches sont très hétérogènes en matière de direction du personnel de la carrosserie.

Ce domaine de compétences opérationnelles est directement lié avec les trois autres domaines de compétences opérationnelles. Les aspects technologiques, écologiques, économiques et sociaux qu'ils contiennent participent de manière essentielle au résultat de la direction du personnel de l'entreprise de carrosserie.

Compétences opérationnelles	Principaux contenus	Critères de performance
4.1 Élaborer les profils d'exigences et les descriptifs des postes	Principe de congruence organisationnel, suppléances, réglementation des compétences	<p>Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborent des profils d'exigences pour les postes des entreprises de carrosserie et décrivent les connaissances, compétences et attitudes requises pour ces activités; • Interprètent les certificats de travail et références codés et non codés; • Planifient le personnel en matière de ressources et d'exploitation des capacités pour l'entreprise de carrosserie, à court et moyen terme et en fonction des ordres; • Effectuent les processus de recrutement pour les collaborateurs et les personnes en formation des entreprises de carrosserie de manière systématique et transparente; • Effectuent des négociations salariales, remplissent les contrats de travail et embauchent les collaborateurs; • Élaborent une planification de prévoyance et salariale structurée et conforme à la législation; • Dirigent les collaborateurs à tous les niveaux par des conventions d'objectifs et les motivent avec des méthodes de direction individuelles; • Développent des systèmes d'incitation générateurs de motivation accrue; • Encouragent les potentiels des collaborateurs de manière ciblée; • Garantissent la qualification des collaborateurs par une formation et une formation continue ciblées; • Garantissent la formation des personnes en formation dans l'entreprise; • Effectuent des entretiens d'embauche, de détermination des objectifs, de qualification, de feedback et de conflit de manière ciblée et assurée; • Préparent les entretiens avec les collaborateurs, les effectuent et les évaluent; • Savent résoudre des situations exigeantes au niveau du personnel (par exemple suppression de postes, conflits) avec responsabilité dans le respect du droit; • Planifient les départs de collaborateurs (par exemple des licenciements, départs à la retraite) et les effectuent avec responsabilité; • Établissent des certificats de travail et des confirmations de travail non codées; • Prennent en compte les conditions de la convention collective de travail, des assurances indemnités journalières et sociales et du droit du travail; • Appliquent les bases légales en vigueur pour la direction du personnel de carrosserie.
4.2 Évaluer, embaucher et initier les collaborateurs spécialisés	Besoin en collaborateurs, interview, négociations salariales, contrats de travail, droit des assurances sociales et du travail	
4.3 Diriger et encourager les collaborateurs	Besoin en formation et formation continue, systèmes de qualification et salariaux, entretiens de conflit, détermination des objectifs, développement du personnel, motivation, identification, styles de direction, règles du feedback, technique d'interrogation, Eisenhower	
4.4 Planifier et réaliser les départs de collaborateurs	Licenciements, départs à la retraite, assurances indemnités journalières et sociales, droit du travail, convention collective de travail	
4.5 Élaborer des certificats de travail	Droit du travail, convention collective de travail, certificats de travail	
<p>Attitudes importantes pour gérer les compétences opérationnelles susmentionnées:</p> <p>Les chefs d'exploitation de carrosserie diplômés ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se basent sur les besoins des clients et collaborateurs; - Font preuve d'une attitude fondamentale pleine de respect, de fidélité et de responsabilité sociale; - Pensent et agissent en s'axant sur les processus, de manière connexe et économique - Agissent de leur propre chef en prenant en compte les conséquences de leurs actes; - Font preuve d'une attitude fondamentale de communication et d'adresse pour les négociations; - Sont prêts à mettre en œuvre des mesures pour la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement - Connaissent l'importance d'une action consciente des coûts - Acquièrent et utilisent les informations pour la prise de décisions; - Connaissent l'importance de concevoir leurs actes dans le respect du droit en vigueur; - Sont des modèles pour la gestion des collaborateurs et partenaires de marché; - Font preuve d'une conscience élevée de la qualité et analysent les résultats de leurs actes; - Pensent et agissent systématiquement en fonction de la situation. 		