
Directives relatives au règlement d'examen

spécialiste en organisation d'entreprise

Brevet fédéral

1.9.2016

Organe responsable

Société suisse des employés de commerce (SEC)
Schweizerische Gesellschaft für Organisation und Management (SGO)
Association économique suisse de la bureautique, de l'informatique, de la télématique
et de l'organisation (SWICO)

Secrétariat des examens

Verein für die eidgenössischen Organisatorenprüfungen
Flughofstrasse 50
8152 Glattbrugg

Tél. +41 44 809 11 66

office@eop.ch

www.eop.ch

Table des matières

I	Dispositions générales	3
1	Introduction	3
1.1	Objectifs	4
2	Profil de la profession	4
3	Expérience pratique requise et conditions d'admission	5
4	Organisation de l'examen	6
5	Examen	6
5.1	Structure de l'examen	6
5.2	Forme de l'examen	7
5.3	Procédure administrative	11
5.4	Attribution des notes	12
II	Glossaire	13
III	Contenus de l'examen: champs d'action et compétences	15

I Dispositions générales

La forme masculine employée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

1 Introduction

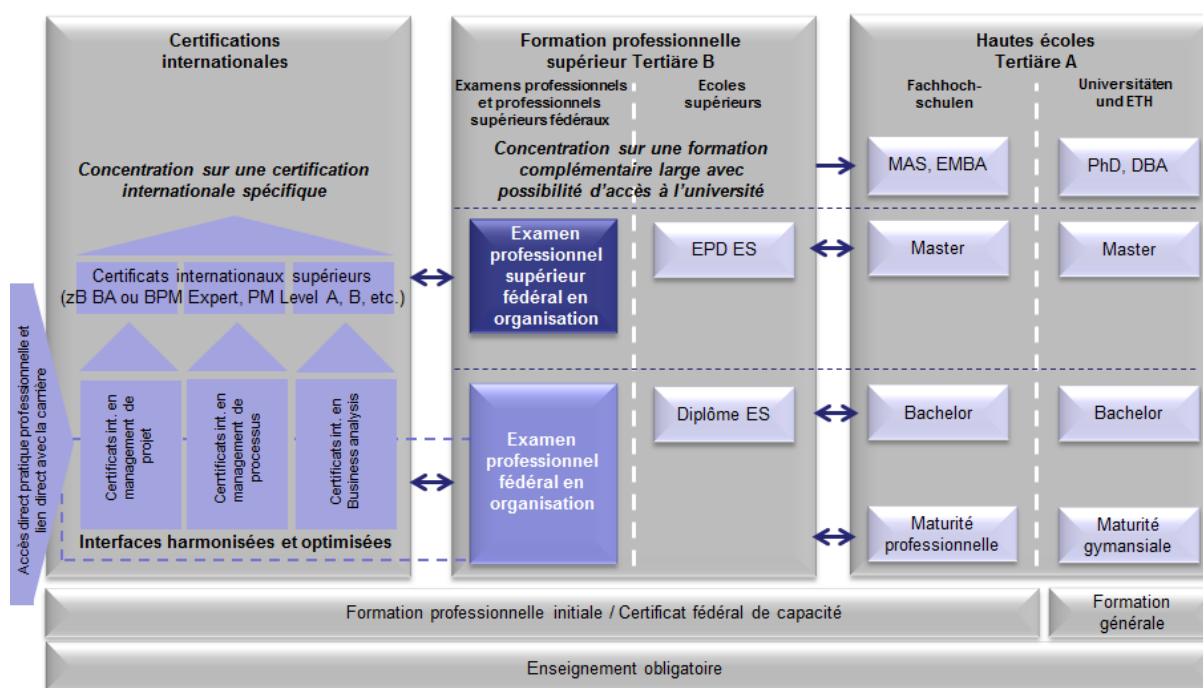
Les présentes directives régissant l'examen final pour l'obtention du titre de

- **spécialiste en organisation d'entreprise avec brevet fédéral**

décrivent le modèle d'examen et la matière d'examen. Elles sont de nature informative. La base juridique de l'examen est constituée par le règlement d'examen du 16.9.2011, qu'il est indispensable de prendre en compte pour la bonne compréhension de l'ensemble des examens.

Les examens fédéraux d'organisation sont essentiellement axés sur la pratique. Ils ont été mis au point après une analyse étendue du champ professionnel réalisée en collaboration avec des praticiens et des spécialistes.

Dans le paysage suisse de la formation, les examens d'organisation font partie de la formation professionnelle supérieure (degré tertiaire B) et sont reconnus au niveau fédéral. La réussite de l'examen professionnel supérieur donne également accès aux titres universitaires. Par ailleurs, les examens sont harmonisés avec les certifications internationales déterminantes (management de projet, management de processus, business analysis).



Une série d'équivalences avec d'autres examens professionnels et professionnels supérieurs et leur excellente réputation dans les milieux économiques contribuent également au positionnement attractif de ces examens. Les équivalences actuelles figurent sur le site www.eop.ch.

1.1 Objectifs

Les objectifs des présentes directives sont les suivants:

Fournir aux candidats, supérieurs hiérarchiques, employeurs, responsables du personnel et autres personnes intéressées des informations complètes sur l'examen professionnel de spécialiste en organisation d'entreprise.

Soutenir les candidats dans la préparation des examens.

Présenter le modèle d'examen et la matière d'examen de manière claire et complète.

2 Profil de la profession

En réussissant l'examen professionnel, le candidat prouve sa compétence à assumer des missions organisationnelles exigeantes conformément au profil de la profession.

Le titre, protégé par la loi, de

- **Spécialiste en organisation d'entreprise avec brevet fédéral**
- **Spezialist/Spezialistin in Unternehmensorganisation mit eidgenössischem Fachausweis**
- **Spezialista in Organizzazione di impresa con attestato professionale federale**

facilite la sélection de spécialistes compétents et fiables répondant au profil de la profession.

Domaine d'activités

Le spécialiste en organisation d'entreprise est l'interlocuteur compétent des entreprises, administrations et autres organismes pour tout ce qui a trait à l'organisation d'entreprise.

Il traite tous les aspects de l'organisation d'entreprise. Dans les petites et moyennes entreprises, il intervient souvent à l'échelon de l'ensemble de l'entreprise, et dans les grands organismes au niveau des unités d'organisation. Il collabore activement aux projets en y apportant une précieuse contribution.

Principales compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise est un spécialiste éprouvé des champs d'action Management des structures, Management des processus et Management de projet, dans lesquels il maîtrise notamment une large palette de méthodes et de techniques.

Dans les champs d'action Management du changement, Management de la qualité, Management des technologies de l'information et de la communication (TCI), Economie d'entreprise et Droit, le spécialiste en organisation d'entreprise possède un savoir-faire généraliste. Sa compétence thématique le destine à faire partie d'équipes interdisciplinaires où il

assume plus particulièrement le volet organisationnel ainsi que des tâches liées à la mise en œuvre de projets.

Dans le domaine des compétences personnelles, le spécialiste en organisation d'entreprise connaît les techniques et outils qui contribuent à la réussite d'un projet, notamment dans sa phase de mise en œuvre.

Exercice de la profession

Le spécialiste en organisation d'entreprise évolue dans un contexte situé à la croisée entre le management et les personnels, entre les unités commerciales et l'informatique, entre la stratégie et la mise en œuvre opérationnelle, ce qui exige de lui souplesse et résistance au stress.

Le goût pour le changement et l'imprévu, également dans son propre environnement de travail, est une condition sine qua non pour exercer ce rôle exigeant avec succès et satisfaction.

Avec une grande sensibilité, le spécialiste en organisation d'entreprise communique régulièrement à propos de ses expériences, de son vécu professionnel, du comportement des acteurs des projets auxquels il participe, mais aussi de ses propres prestations.

Contribution de la profession à la société, l'économie, la nature et la culture

Le spécialiste en organisation d'entreprise contribue de façon significative à la réussite durable d'entreprises et d'administrations, p. ex. en les aidant à réaliser systématiquement leurs stratégies ou à se structurer de manière optimale. Dans son activité, il fait constamment preuve d'une grande sensibilité pour les questions éthiques et environnementales.

Les compétences opérationnelles, subdivisées en champs d'action, figurent en détail au chapitre III des présentes directives.

3 Expérience pratique requise et conditions d'admission

L'examen professionnel s'adresse à des personnes qui travaillent depuis peu dans le domaine de l'organisation d'entreprise au sens large ou qui, après y avoir travaillé pendant plusieurs années, souhaitent obtenir un certificat.

L'expérience pratique requise et les conditions d'admission figurent dans le règlement d'examen (section 3.3).

L'expérience pratique requise en organisation d'entreprise, qui est de 2 ans au minimum, doit être acquise à l'échéance du délai d'inscription. Elle doit être prouvée par des attestations portant la signature valable de l'employeur concerné.

Doivent être considérées comme pratique professionnelle pertinente les expériences suivantes:

- expériences approfondies dans un sous-domaine de l'organisation d'entreprise;
- fonction professionnelle dont la tâche principale, éventuellement une tâche secondaire importante, fait appel à des contenus relevant de l'organisation d'entreprise;

- fonctions dans la ligne hiérarchique ou dans l'environnement de projet au niveau du traitement spécialisé/de la collaboration et/ou de la responsabilité partielle (p. ex. conduite de projet partielle).

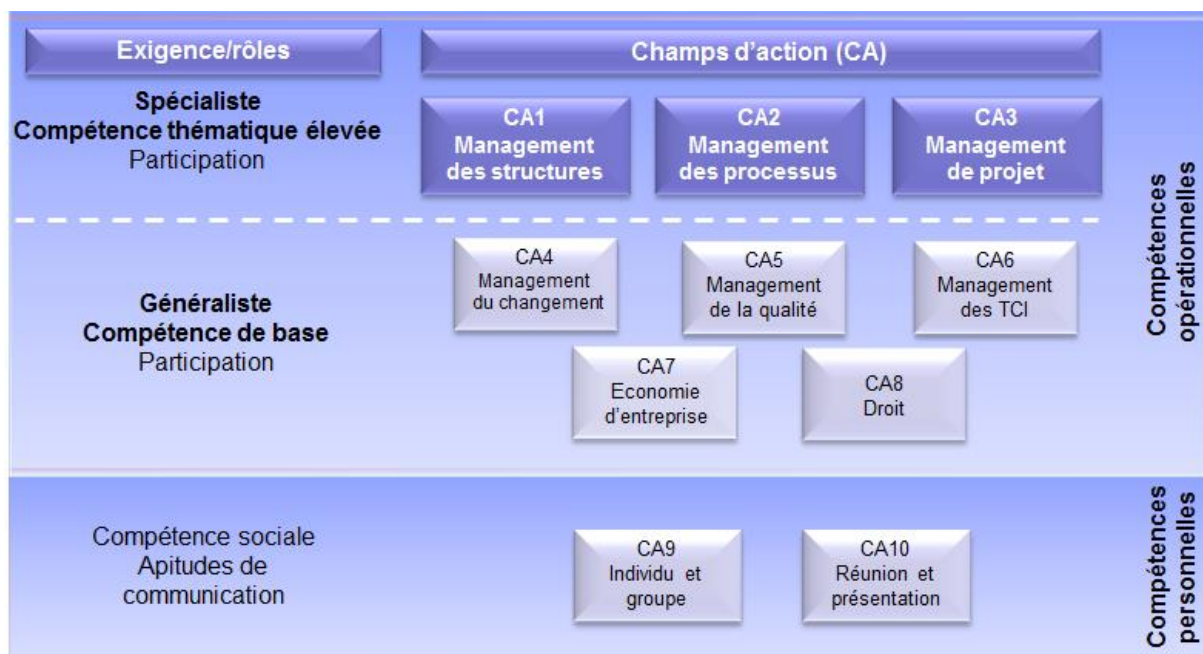
4 Organisation de l'examen

L'examen final est organisé par la commission d'examen. Conformément à l'art. 2 du règlement d'examen, la planification, l'organisation et la correction des certificats de module incombent à la commission des examens.

5 Examen

5.1 Structure de l'examen

Le schéma ci-dessous illustre la structure de l'examen.



La matière d'examen comporte 10 champs d'action structurés comme suit:

Le management des structures, le management des processus et le management de projet sont les champs d'action centraux du spécialiste en organisation d'entreprise. La personne ayant réussi l'examen a prouvé qu'elle dispose dans ces champs d'action de connaissances étendues et approfondies ainsi que d'une expérience professionnelle adéquate qui lui permettent d'assumer un rôle de spécialiste au bénéfice d'une compétence thématique élevée.

Dans les champs d'action Management du changement, Management de la qualité et Management des TCI, le spécialiste en organisation d'entreprise possède un savoir-faire généraliste qui lui permet de contribuer de façon significative au développement de solutions dans le cadre d'équipes interdisciplinaires.

Les champs d'action Economie d'entreprise et Droit sont des champs de base typiques. Le spécialiste en organisation d'entreprise doit en maîtriser les bases pour pouvoir acquérir la sensibilité indispensable à une prise en compte suffisante de leurs aspects spécifiques dans le travail d'organisation.

Les deux champs d'action Individu et groupe et Réunion et présentation englobent les compétences personnelles. Le spécialiste en organisation d'entreprise bénéficie de compétences sociales développées qu'il sait mettre à profit utilement dans certaines situations du profil de la profession, p. ex. dans le cadre de changements organisationnels ou de projets de mise en œuvre.

5.2 Forme de l'examen

L'examen professionnel pour les spécialistes en organisation d'entreprise se présente sous la forme d'un examen classique. Il comprend des examens se rapportant aux différentes matières ainsi qu'une étude de cas écrite englobant tous les thèmes des champs d'action.

Pour le diplômé, cette forme d'examen présente les avantages suivants:

- flexibilité dans la reconnaissance mutuelle ou unilatérale d'autres diplômes (équivalence)
- réduction de la taxe d'examen et de la charge de travail en cas de reconnaissance d'autres diplômes obtenus antérieurement et/ou éventuellement de formations ultérieures.

Examens	Forme d'examen	Durée
Organisation Management des structures, des processus, de projet et de la qualité	Examen individuel écrit	2 1/2 h
Management de projet	Examen individuel écrit	1 1/2 h
Management des TCI	Examen individuel écrit	2 h
Economie d'entreprise et droit	Examen individuel écrit	2 h
Individu et groupe	Examen oral en groupe/Examen individuel écrit	2 h
Réunion et présentation	Examen individuel oral	1 h

Examen écrit sur la base
d'une étude de cas englobant tous
les thèmes des champs d'action
(CA1 – CA10)

6 h

Les dix champs d'action font l'objet de six examens, soit quatre examens écrits et deux examens oraux, auxquels vient s'ajouter une étude de cas écrite englobant tous les thèmes des champs d'action.

L'examen professionnel se compose ainsi de 7 épreuves.

Epreuve	Description
1: Organisation	<p>Les candidats traitent des mini-études des cas dans le cadre d'un examen individuel écrit.</p> <p>Les mini-études des cas portent sur les compétences relatives aux CA1, CA2, CA4 et CA5. Les questions peuvent être liées entre elles, mais le champ d'action spécifique auquel elles se rapportent est toujours précisé.</p> <p>Dans les mini-études des cas, les candidats prouvent qu'ils sont en mesure de traiter et de résoudre des questions se rapportant aux champs d'action dans le contexte d'un cas.</p> <p>Durée: La durée impartie à l'étude des mini-cas et à la résolution des questions est de 2h30.</p> <p>Evaluation: Evaluation orientée sur les critères. La note est attribuée individuellement à chaque candidat sur la base de la prestation fournie.</p> <p>Moyens d'aide: Les mini-études des cas constituent un examen à livre ouvert, dans le cadre duquel les moyens d'aide sont autorisés, à l'exception</p> <ul style="list-style-type: none"> • de tous les types et de toutes les générations de téléphones mobiles, • de tous les types d'ordinateurs, y compris les lecteurs de documents électroniques.
2: Management de projet	<p>Les candidats traitent une étude de cas dans le cadre d'un examen individuel écrit.</p> <p>L'étude de cas porte sur les compétences relatives au CA3.</p> <p>Dans l'étude de cas, les candidats prouvent qu'ils sont en mesure de traiter et de résoudre des questions se rapportant au champ d'action dans le contexte d'un cas.</p> <p>Durée: La durée impartie à l'étude du cas et à la résolution des questions est de 2h30.</p> <p>Evaluation: Evaluation orientée sur les critères. La note est attribuée individuellement à chaque candidat sur la base de la prestation fournie.</p> <p>Moyens d'aide: L'étude de cas est un examen à livre ouvert, dans le cadre duquel les moyens d'aide sont autorisés, à l'exception</p> <ul style="list-style-type: none"> • de tous les types et de toutes les générations de téléphones mobiles, • de tous les types d'ordinateurs, y compris les

Epreuve	Description
	lecteurs de documents électroniques.
3: Management des TIC	<p>Les candidats traitent une étude de cas dans le cadre d'un examen individuel écrit.</p> <p>L'étude de cas porte sur les compétences relatives au CA6.</p> <p>Dans l'étude de cas, les candidats prouvent qu'ils sont en mesure de traiter et de résoudre des questions se rapportant au champ d'action dans le contexte d'un cas.</p> <p>Durée: La durée impartie à l'étude du cas et à la résolution des questions est de 2 heures.</p> <p>Evaluation: Evaluation orientée sur les critères. La note est attribuée individuellement à chaque candidat sur la base de la prestation fournie.</p> <p>Moyens d'aide: L'étude de cas est un examen à livre ouvert, dans le cadre duquel les moyens d'aide sont autorisés, à l'exception</p> <ul style="list-style-type: none"> • de tous les types et de toutes les générations de téléphones mobiles • de tous les types d'ordinateurs, y compris les lecteurs de documents électroniques.
4: Economie d'entreprise et droit	<p>Les candidats traitent des questions dans le cadre d'un examen individuel écrit.</p> <p>Les questions portent sur les compétences relatives aux CA7 et CA8. Il n'y a aucun lien entre les questions au sein de ces champs d'action.</p> <p>Les candidats prouvent qu'ils sont en mesure de traiter et de résoudre des questions se rapportant au champ d'action concerné.</p> <p>Durée: La durée impartie à l'étude des questions et à leur résolution est de 2 heures.</p> <p>Evaluation: Evaluation orientée sur les critères. La note est attribuée individuellement à chaque candidat sur la base de la prestation fournie.</p> <p>Moyens d'aide: La résolution de l'étude de cas est un examen à livre ouvert, dans le cadre duquel les moyens d'aide sont autorisés, à l'exception</p> <ul style="list-style-type: none"> • de tous les types et de toutes les générations de téléphones mobiles • de tous les types d'ordinateurs, y compris les lecteurs de documents électroniques.

Epreuve	Description
5: Individu et groupe	<p>Dans le cadre d'un examen oral en groupe, les candidats traitent diverses questions en assumant différents rôles. L'une des questions fait l'objet d'un travail individuel écrit.</p> <p>L'examen porte sur les compétences relatives au CA10.</p> <p>Dans les deux épreuves, les candidats prouvent qu'ils sont en mesure de traiter et de résoudre des questions se rapportant au champ d'action concerné.</p> <p>Durée: La durée impartie à la résolution des questions est de 2 heures.</p> <p>Evaluation: Evaluation orientée sur les critères. La note est attribuée individuellement à chaque candidat sur la base de la prestation fournie.</p> <p>Moyens d'aide: aucun</p>
6: Réunion et présentation	<p>Dans le cadre d'un examen individuel oral, les candidats présentent un sujet préparé et répondent aux questions qui leur sont posées au cours d'une discussion. Le sujet a un lien avec l'environnement professionnel des candidats et peut être librement choisi. Au début de l'examen, les candidats indiquent le type de public-cible. La présentation doit être remise aux experts en un exemplaire le jour de l'examen, avant l'examen individuel oral. L'entretien relatif à la partie Meeting comprend diverses questions portant sur l'organisation et la tenue de réunions, d'ateliers et d'événements.</p> <p>L'examen porte sur les compétences relatives au CA10.</p> <p>Dans les deux épreuves, les candidats prouvent qu'ils sont en mesure de traiter et de résoudre des questions se rapportant au champ d'action concerné ainsi que de faire une présentation adaptée au public cible.</p> <p>Durée: La durée impartie à la présentation et à la discussion est de 1 heure. La préparation de la présentation a lieu en dehors de l'examen.</p> <p>Evaluation: Evaluation orientée sur les critères. La note est attribuée individuellement à chaque candidat sur la base de la prestation fournie.</p> <p>Moyens d'aide: Tous les moyens d'aide sont autorisés dans le cadre de la présentation. Par contre, les candidats n'ont recours à aucun moyen d'aide lors de la discussion.</p>
7: Etude de cas englobant tous les thèmes des champs d'action	<p>Les candidats traitent une étude de cas englobant tous les thèmes des champs d'action dans le cadre d'un examen individuel écrit.</p>

Epreuve	Description
	<p>L'étude de cas porte sur les compétences relatives à l'ensemble des champs d'action (CA1 à CA10). Les questions peuvent être liées entre elles. Les solutions aux différentes questions ne dépendent aucunement les unes des autres.</p> <p>Dans l'étude de cas, les candidats prouvent qu'ils sont en mesure de résoudre des questions se rapportant à l'ensemble des champs d'action dans le contexte d'un cas. Ils démontrent en outre qu'ils sont capables de résoudre des questions qui présentent un lien entre elles.</p> <p>Durée: La durée impartie à l'étude du cas et à la résolution des questions est de 6 heures.</p> <p>Evaluation: Evaluation orientée sur les critères. La note est attribuée à chaque candidat sur la base de la prestation fournie.</p> <p>Moyens d'aide: L'étude de cas est un examen à livre ouvert, dans le cadre duquel les moyens d'aide sont autorisés, à l'exception</p> <ul style="list-style-type: none"> • de tous les types et de toutes les générations de téléphones mobiles • de tous les types d'ordinateurs, y compris les lecteurs de documents électroniques.

5.3 Procédure administrative

La procédure administrative d'inscription à l'examen final comprend plusieurs étapes, décrites ci-dessous dans l'optique du candidat.

Etape n° 1: Annonce de l'examen final

L'examen est annoncé au moins 5 mois à l'avance. L'annonce comporte des informations sur

- les dates d'examen,
- la taxe d'examen,
- l'organisme auquel les inscriptions doivent être adressées,
- le délai d'inscription,
- le déroulement de l'examen.

Les dates et les formulaires sont disponibles sur le site www.eop.ch.

Etape n° 2: Contrôle des conditions d'admission

Le candidat contrôle s'il remplit toutes les conditions indiquées au chiffre 3.31 du règlement. S'il peut produire toutes les attestations, il procède à son inscription.

Etape n° 3: Inscription à l'examen professionnel

L'inscription se fait au moyen du formulaire prévu à cet effet. Les pièces suivantes doivent être jointes à l'inscription:

- récapitulatif des formations suivies et des expériences professionnelles,
- copies des attestations et certificats de travail nécessaires à l'admission,
- indication de la langue dans laquelle le candidat souhaite passer l'examen,
- copie d'une pièce d'identité officielle avec photo.

Etape n° 4: Décision concernant l'admission

Le candidat reçoit la décision concernant l'admission au moins 3 mois avant la date de l'examen. Les décisions négatives sont accompagnées d'une justification et de l'indication des voies de recours.

Etape n° 5: Versement de la taxe d'examen

Une fois admis à l'examen, le candidat s'acquitte de la taxe d'examen.

Etape n° 6: Réception de la convocation

Le candidat reçoit une convocation au moins quatre semaines avant la date de l'examen. Cette convocation comporte:

- le programme de l'examen, l'indication du lieu et de l'heure ainsi qu'une énumération des moyens auxiliaires admis et dont le candidat doit se munir,
- la liste des experts.

Etape n° 7: Envoi de la demande de récusation (si nécessaire)

Si nécessaire, le candidat envoie une demande de récusation au secrétariat des examens au moins 10 jours avant la date de l'examen. Cette demande doit être suffisamment motivée et plausible.

Attribution des notes

L'examen professionnel se compose de 7 épreuves qui sont pondérées à valeur égale. Chacune des épreuves se compose d'une ou de plusieurs questions.

Des critères d'évaluation sont définis pour chaque question, étant précisé que leur nombre varie selon la question.

L'examen est évalué conformément à l'art. 6 du règlement d'examen.

II Glossaire

Terme/Abréviation	Définition
Champ d'action	Ensemble de tâches corrélées en lien avec des situations concrètes de la vie et de la société. Toujours pluridimensionnel, le champ d'action combine des problèmes professionnels, sociaux et individuels. Dans le cadre de la formation professionnelle, les champs d'action sont regroupés en champs cognitifs.
Commission des examens	La commission des examens est chargée de la planification, de l'organisation et de l'évaluation des examens.
Compétence opérationnelle	Terme utilisé essentiellement dans la sphère professionnelle: aptitude et disposition d'une personne à agir de manière appropriée, professionnelle, réfléchie et socialement responsable ainsi qu'à développer constamment ses possibilités d'action. La compétence opérationnelle comprend les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences sociales et les compétences personnelles.
Compétences méthodologiques	Compétence opérationnelle en rapport avec la méthodologie, la démarche méthodique et l'emploi d'outils dont disposent les professionnels pour exercer leur activité.
Compétences professionnelles	Expertise d'une personne dans le domaine des savoirs professionnels. En font partie, p. ex., des connaissances professionnelles solides et l'aptitude à identifier des interrelations.
Compétences personnelles	Compétence opérationnelle relative aux aptitudes personnelles d'un professionnel: capacité à la réflexion critique sur soi-même, à évaluer ses propres actions et leurs effets sur autrui, etc.
Compétences sociales	Compétence opérationnelle relatives aux aptitudes sociales requises d'une personne dans l'exercice de ses activités: empathie, aisance dans la communication avec des personnes appartenant à d'autres cultures, sens du contact client, etc.
Critère d'évaluation	Référence selon laquelle une compétence est vérifiée et qui comprend le savoir technique et les aptitudes requises. Définis avant un examen, les critères indiquent les attentes à satisfaire, les prestations à fournir et les aptitudes à posséder pour obtenir un bon résultat. C'est sur eux que repose la correction ou l'évaluation d'un examen.
Demande de récusation	Demande de changement d'expert attribué pour un examen.
EOP	Abréviation de « eidgenössische Organisationsprüfungen » (Examens fédéraux d'organisation).
Equivalence	Reconnaissance et validation (mutuelle ou unilatérale) d'une partie d'examen pour un autre examen.
Etude de cas	Analyse et traitement d'un cas ou d'une situation pratique réels et complexes sur la base de matériel authentique (données, descriptions de processus, statistiques, analyses de parties prenantes, etc.).
Incident critique	Situation professionnelle qui peut être résolue au moyen de compétences précises.

Terme/Abréviation	Définition
Mini-étude de cas	Description d'événements ou de situations s'inscrivant dans le quotidien professionnel d'un spécialiste. Les mini-études de cas sont soumises au candidat comme sujet de réflexion.
SEFRI	Abréviation de « Le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation ». Organe fédéral de réglementation des examens professionnels et professionnels supérieurs.
Organe responsable	L'organe responsable est composé des trois associations qui soutiennent ces examens (voir page de titre).
Organisation d'entreprise	Système technologique, économique et social

III Contenus de l'examen: champs d'action et compétences

Récapitulation des champs d'action et de leurs situations de travail typiques

Champ d'action 1: Management des structures

- Comprendre les structures d'entreprise
- Délimiter des processus
- Définir des tâches
- Concevoir des systèmes de communication

Champ d'action 2: Management des processus

- Définir / Concevoir des processus
- Adapter des processus
- Documenter et visualiser des processus
- Concevoir l'optimisation permanente des processus
- Etablir des comptes-rendus de processus

Champ d'action 3: Management de projet

- Diriger un bureau de projet
- Diriger des projets/sous-projets

Champ d'action 4: Management du changement

- Collaborer au management du changement
- Collaborer à la conception de la communication interne des processus de changement
- Collaborer aux processus de changement

Champ d'action 5: Management de la qualité

- Comprendre les systèmes de qualité
- Utiliser des systèmes de qualité
- Collaborer aux audits de qualité
- Mettre en œuvre des mesures d'assurance-qualité

Champ d'action 6: Management des TCI

- Gérer des exigences
- Collaborer à des projets TCI
- Préparer et exécuter des tests
- Accompagner les procédures de réception
- Planifier des introductions

Champ d'action 7: Economie d'entreprise

- Prendre en compte les objectifs de l'entreprise
- Tenir compte de la direction d'entreprise
- Intégrer les aspects économiques
- Contribuer à l'affectation des collaborateurs
- Réaliser des missions de gestion de la production et de logistique
- Réaliser des missions de marketing
- Traiter des chiffres
- Etablir des statistiques et des indicateurs

Champ d'action 8: Droit et conformité au droit

- Evaluer des contrats et élaborer des projets de contrat
- Garantir la sécurité et la protection des données

Champ d'action 9: Individu et groupe

- Préparer et transmettre des informations
- Pratiquer une communication et une facilitation constructives
- Emettre et recevoir des réactions
- Gérer le stress
- Se gérer soi-même
- Gérer des équipes / groupes
- Gérer les conflits

Champ d'action 10: Réunion et présentation

- Préparer et documenter des réunions
- Présenter et défendre des intérêts et des résultats

Champ d'action 1: Management des structures

Description

Le spécialiste en organisation d'entreprise comprend les structures d'entreprise, constitue des postes, délimite des processus, définit des tâches et conçoit des systèmes de communication.

Comprendre les structures d'entreprise

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise représente la structure d'une PME ou d'une unité opérationnelle avec tous ses niveaux. Il décompose les structures en fonctions et explique dans quelle mesure ces fonctions concordent avec les objectifs de l'entreprise ou de l'unité opérationnelle.

Il répercute les principaux contenus stratégiques et objectifs de l'entreprise aux différents niveaux de la structure. A cet égard, il tient compte des aspects relevant de la gestion de l'environnement et du développement durable.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... sait identifier les critères de structuration utilisés.
- ... sait communiquer les contenus stratégiques et les objectifs de l'entreprise sous une forme adaptée aux destinataires de l'information.
- ... connaît toutes les formes d'organisation et peut citer les caractéristiques qui les différencient.
- ... dispose de connaissances méthodologiques et pratiques en matière de structures d'organisation.
- ... est prêt à adopter une démarche méthodique.
- ... est motivé à pratiquer une approche globale du sujet.
- ... est capable de vérifier la compatibilité des solutions proposées avec le contexte.
- ... connaît les aspects spécifiques de la gestion de l'environnement et du développement durable et est capable de les intégrer dans la conception.

Constituer des postes

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise regroupe les fonctions et les tâches en postes et détermine tous les besoins d'information et de communication des postes constitués. Il définit et formule les exigences que les titulaires de poste doivent satisfaire.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... sait distinguer les différents types de postes et leur attribuer les tâches et les exigences qui conviennent.
- ... est capable de formuler de manière pertinente les tâches et les exigences d'un poste.
- ... connaît les critères de structuration de la constitution de postes.
- ... connaît les critères qui permettent de créer une chaîne de commandement optimale.

- ... est prêt à faire passer les exigences et besoins en matière d'organisation avant son intérêt personnel.
- ... connaît l'importance de la transparence et de la globalité de la représentation structurelle des postes.

Délimiter des processus

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise collabore à la définition de schémas de processus et les documente.

Il intègre dans la définition des processus les besoins de toutes les parties prenantes et de tous les décideurs.

Il documente les limites et les interfaces des processus de manière adéquate en recourant à des techniques et outils de représentation pertinents.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... sait cartographier des processus.
- ... est capable de choisir et d'utiliser des techniques et outils de représentation pertinents.
- ... connaît les critères de définition et de délimitation des différents processus.
- ... connaît la différence entre les divers types de processus ainsi que leurs importances respectives.
- ... s'efforce d'intégrer l'approche processus dans son travail quotidien et est motivé à la propager autour de lui.
- ... est conscient de l'importance des processus dans l'entreprise.

Définir des tâches

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise définit toutes les tâches nécessaires à une unité d'organisation ou à une phase de processus pour fournir une prestation conforme contribuant à la réalisation de l'objectif. Il intègre dans la définition des tâches les besoins de toutes les parties prenantes ainsi que toutes les interfaces déterminantes.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... sait définir des tâches concrètes à partir de spécifications.
- ... est capable de rendre des tâches mesurables et de définir des quantités.
- ... est capable de représenter des tâches dans le contexte de l'univers des processus.
- ... connaît toutes les interfaces organisationnelles et les interdépendances inhérentes à la fourniture de prestations.
- ... accorde aux tâches une importance correspondant à celle qu'elles ont pour les personnes qui doivent les accomplir.

Concevoir des systèmes de communication

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise collabore à la conception et à la définition d'un standard du système de compte-rendu.

Il définit les outils informatiques et d'autres natures (formulaire, etc.) nécessaires à la communication.

Dans le cadre d'unités d'organisation ou de normes de processus, il fournit une contribution décisive sous la forme de propositions,

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... sait définir des exigences adéquates et élaborer des mesures permettant une communication conforme aux objectifs.
- ... est capable de concevoir des outils sans aide extérieure.
- ... est capable de s'acquitter de mandats concrets en relation avec des propositions, études, réglementations, etc.
- ... est capable de sélectionner et d'utiliser des médias et des outils adéquats.
- ... connaît les exigences générales et particulières à

d'études, de réglementations, d'outils, etc.

- l'entreprise en matière de communication.
- ... est motivé à s'adapter aux différents types de personnalités et à leurs besoins.
- ... est conscient de l'importance d'une communication de l'information adéquate par des moyens adéquats et au moment adéquat.
- ... est conscient que la communication doit différer selon les destinataires.

Champ d'action 2: Management des processus

Description

Le spécialiste en organisation d'entreprise définit et conçoit des processus, adapte des processus existants et documente et visualise des processus. Il collabore activement à l'optimisation permanente des processus et établit des comptes-rendus de processus.

Définir / Concevoir des processus

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise conçoit l'organisation des processus d'une ou de plusieurs unités organisationnelles, en recourant à des méthodes et techniques correspondantes.

Il coordonne les processus avec différentes parties prenantes et les conditions-cadres des unités d'organisation. Cette tâche fait appel à des aspects de la gestion de l'environnement et du développement durable.

Il visualise et présente les processus définis d'une manière compréhensible et plausible pour tous les acteurs qui doivent les appliquer.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de définir pour des unités d'organisation des processus tenant compte des conditions qui régissent leur activité.
- ... est capable de communiquer de manière adaptée avec toutes les parties prenantes.
- ... identifie les conséquences des processus définis et s'engage en faveur de solutions.
- ... dispose de vastes connaissances en organisation des processus
- ... fait preuve d'ouverture et de créativité dans l'analyse et la conception de l'organisation des processus.
- ... sait qu'il est nécessaire de communiquer de manière différenciée en fonction des parties prenantes auxquelles on s'adresse.
- ... vit l'approche processus au quotidien et est motivé à la propager autour de lui.
- ... connaît les aspects spécifiques de la gestion de l'environnement et du développement durable et est capable de les intégrer dans la conception.

Adapter des processus

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise adapte des processus existants à l'évolution du contexte et veille à une mise en œuvre coordonnée.

A cet effet, il procède à une analyse détaillée des exigences et représente les changements à apporter dans le processus et à ses interfaces.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable, avec les responsables de processus, d'adapter des processus existants à des exigences nouvelles.
- ... est capable de déterminer si les processus doivent être expliqués sous une forme compréhensible à diverses parties prenantes.
- ... dispose d'un savoir-faire méthodologique fondé en management des processus.
- ... est prêt à prendre en compte l'ensemble des conditions-

Il intègre dans la conception de processus des considérations de faisabilité et de rentabilité ainsi que d'autres critères déterminants.

Il organise avec les décideurs et les acteurs des ateliers dans le cadre desquels il assure la facilitation, apporte ses connaissances méthodologiques et motive les participants à communiquer leurs savoirs professionnels.

Il soutient les personnes concernées lors de la concrétisation et l'introduction d'adaptations / de modifications.

cadres lors de l'adaptation de processus existants.

... prend en compte lors de l'adaptation de processus les dépendances et les interactions entre unités d'organisation.

Documenter et visualiser des processus

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise documente les résultats de l'élaboration de processus en respectant les spécifications en vigueur en ce qui concerne la représentation des structures de processus.

Il documente les processus sous une forme compréhensible, plausible et accessible pour tous les acteurs, tout en veillant à ce que le degré de détail de la documentation de processus soit adéquat.

Il définit et documente la cartographie de processus sur la base des objectifs et des autres conditions-cadres organisationnelles.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

... est capable de documenter des processus sur la base de spécifications en vigueur.

... maîtrise les techniques de documentation de processus à tous les niveaux et est capable de les appliquer en respectant les conditions-cadres.

... est capable de définir le degré de détail de la documentation de processus sur la base de considérations de coût-utilité et de parvenir ainsi à un résultat parfaitement adapté à la situation.

... dispose de connaissances exhaustives en matière de visualisation et de documentation de processus.

... est prêt à prendre en compte les considérations de coût-utilité d'un niveau de documentation de processus.

... est capable d'analyser des documentations et visualisations de processus existantes.

Concevoir l'optimisation permanente des processus

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise vérifie régulièrement, de sa propre initiative ou sur demande, les processus et leurs conditions-cadres en utilisant les méthodes et outils de conception de processus.

Il assure la facilitation dans le cadre d'ateliers où, avec leurs responsables, il analyse les processus pour y dépister des faiblesses et, le cas échéant, proposer des mesures d'amélioration. Dans ce contexte, il identifie les quick wins et les transforme en solutions optimales et rapides à exécuter.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

... est capable de procéder à des audits de processus simples ou de contribuer de façon significative aux audits de processus complexes.

... sait reconnaître les possibilités d'optimisation.

... est capable de proposer des mesures d'amélioration sur la base des résultats d'audit.

... est capable d'identifier des faiblesses et proposer des optimisations sur cette base.

... est capable d'identifier et de concrétiser les quick wins.

... dispose de connaissances de base en matière de conception de l'optimisation permanente de processus.

... dispose des connaissances de base nécessaires pour l'utilisation des outils de management et d'audit de processus.

... dispose de connaissances de base dans le domaine de

la facilitation, de la présentation, de la direction de réunions et de la communication.

... est motivé à procéder à une évaluation critique permanente des processus, même s'il n'y est pas invité par un tiers.

Etablir des comptes-rendus de processus

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise informe la hiérarchie et les responsables de processus des adaptations prévues et réalisées en ce qui concerne les processus.

Il présente à la hiérarchie et aux responsables de processus des comptes-rendus clairs, leur fait prendre conscience de la nécessité d'agir et en discute avec eux. Sur la base de cette discussion, il définit des mesures, puis coordonne et supervise leur mise en œuvre.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable d'établir des comptes-rendus de processus.
- ... est capable de faire prendre conscience de la nécessité d'agir, de proposer des mesures et d'en superviser la mise en œuvre.
- ... dispose de connaissances de base qui lui permettent d'élaborer des comptes-rendus de processus clairs et adaptés à leurs destinataires.
- ... est prêt à élaborer des comptes-rendus de processus.
- ... est prêt à affronter la controverse et à indiquer les mesures à prendre.
- ... analyse les comptes-rendus de processus et émet des mesures d'amélioration.

Champ d'action 3: Management de projet

Description

Le spécialiste en organisation d'entreprise dirige le bureau de projet ainsi que des projets et des sous-projets.

Diriger un bureau de projet

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise dirige le bureau d'un projet de moyenne ou de grande taille et assiste le responsable de projet dans tout ce qui a trait à la méthodologie du management de projets.

Il élabore la planification de projet, qui contient l'ensemble des activités, livrables et jalons de décision. Il actualise la planification de projet et informe le responsable de projet en cas d'écart.

Il collabore à la définition de la portée des prestations et du contenu du projet, autrement dit à la délimitation du projet, et décrit les lots de travaux.

Il produit toutes les analyses périodiques qui permettent au responsable de projet d'élaborer les comptes-rendus.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable d'élaborer une planification de projet sous une forme adéquate et l'actualise régulièrement.
- ... est capable de collaborer sur le plan du contenu et de la méthode à la définition des contenus du projet, des livrables et des lots de travaux.
- ... sait élaborer des analyses pertinentes qui serviront de base aux comptes-rendus.
- ... connaît les différentes formes d'organisation de projet.
- ... comprend les bases du management de projet.
- ... connaît les éléments du mandat de projet.
- ... comprend la nécessité des comptes-rendus en tant qu'outils de pilotage de projet.
- ... est conscient de son propre rôle dans le projet et l'analyse régulièrement.

Diriger des projets/sous-projets

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise dirige des projets. En fonction de la taille et du degré de complexité, il peut s'agir de projets complets de complexité moyenne ou de sous-projets définis s'inscrivant dans le cadre d'un projet complexe.

Il définit le mandat de projet en accord avec les parties prenantes et le client, recrute l'équipe de projet et planifie le déroulement du projet.

Il définit la démarche adoptée pour le projet ainsi que les lots de travaux et assure le suivi des résultats, des risques et des budgets. En cas d'écart, il prend les mesures qui s'imposent.

Il conduit l'équipe de projet pendant toute la durée du projet en organisant des réunions régulières sur l'état des lieux et en informant l'équipe de projet, en temps utile et sous une forme adéquate, des évolutions et des facteurs d'influence impactant le projet.

Il rédige des rapports de projet réguliers à l'intention du client ou du comité de pilotage. En cas d'écart ou de changement prévu, il définit des mesures et en demande la concrétisation.

A la fin du projet, il rédige le rapport de clôture et dissout l'équipe de projet.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de diriger sans aide extérieure des projets complets de complexité moyenne ou des sous-projets définis s'inscrivant dans le cadre d'un projet complexe.
- ... sait lancer un projet, rédiger un mandat de projet complet et correct et définir des lots de travaux pertinents en recourant à des techniques adéquates.
- ... est apte à conduire une équipe de projet pendant toute la durée d'un projet.
- ... sait rédiger des rapports de projet incluant d'éventuelles mesures de correction ainsi que des rapports de clôture de projet.
- ... est capable de rassembler toutes les informations nécessaires sur les conditions-cadres du projet, de les analyser et de prendre les mesures qui s'imposent.
- ... est capable d'utiliser avec compétence les techniques du management fonctionnel de projet.
- ... dispose de connaissances exhaustives en matière de management institutionnel de projet.
- ... connaît tous les éléments du management fonctionnel de projet.
- ... connaît le système de compte-rendu d'un projet.
- ... connaît les principes de la conduite d'équipes, des théories de la motivation et de la gestion de conflits.
- ... est conscient qu'en tant que responsable de projet ou de sous-projet, il aménage les conditions-cadres nécessaires à une collaboration fructueuse entre les membres de l'équipe de projet.
- ... est conscient de l'importance de présenter les risques de manière professionnelle et convaincante ainsi que dans l'optique de l'entreprise tout entière.
- ... est prêt à communiquer et à informer sur le projet de manière claire, régulière, pertinente et adaptée aux groupes-cibles.
- ... analyse en permanence le déroulement du projet à l'aide des outils définis et prend les mesures qui s'imposent.
- ... est conscient de son propre rôle au sein du projet et l'analyse régulièrement.

Champ d'action 4: Management du changement

Description

Le spécialiste en organisation d'entreprise collabore au management du changement, à la conception de la communication interne et aux processus de changement.

Collaborer au management du changement

Situation de travail typique

Dans le cadre de projets de management du changement, le spécialiste en organisation d'entreprise définit des missions dédiées. Il élabore des analyses et des plans destinés aux parties prenantes les plus diverses.

Il propose aux décideurs des mesures de pilotage et de correction adéquates, p. ex. dans le domaine du développement du personnel.

Il assure la facilitation et présente les résultats dans le cadre d'ateliers en tenant compte des principaux besoins de toutes les parties prenantes.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable, dans le cadre de projets de changement, de mettre en œuvre certaines contributions méthodologiquement, au moyen de techniques d'organisation adéquates et sans aide extérieure.
- ... est capable de proposer des mesures de pilotage et de correction adéquates.
- ... dispose de connaissances en matière de développement systémique des organisations.
- ... dispose des compétences méthodologiques nécessaires pour documenter l'avancement ou le changement sous une forme adéquate.
- ... dispose de connaissances en matière de facilitation, de présentation et de communication.
- ... est motivé à identifier et intégrer les intérêts des différentes parties prenantes.

Collaborer à la conception de la communication interne des processus de changement

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise participe à l'approche constructive du processus de changement. En accord avec le décideur, il élabore des informations sous une forme précise et compréhensible.

Il souligne l'importance du projet pour les unités / personnels et la contribution qu'ils peuvent y apporter.

En collaboration avec des spécialistes, il participe au développement d'outils de communication pour le projet de changement.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable, en collaboration avec des spécialistes, d'élaborer et de concrétiser une stratégie de communication pour le projet de changement.
- ... est capable de définir quand et comment communiquer quelles informations relatives au projet de changement et à quelles parties prenantes.
- ... est capable de développer des outils de communication en collaboration avec des spécialistes.
- ... dispose de savoir-faire à propos de l'information et de la communication dans les processus de changement.
- ... dispose de connaissances relatives à la gestion des oppositions.
- ... est prêt à indiquer, dans le cadre de la communication relative à des projets de changement, quelles sont les mesures à prendre et la contribution qu'il peut y apporter.
- ... est prêt à communiquer et à informer à propos du projet de changement d'une manière efficace et adaptée aux groupes cibles.

Collaborer aux processus de changement

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise élabore des parties de processus de changement.

Il concrétise des processus de changement de façon structurée et globale pour le groupe cible concerné au sein de l'organisation.

Il recourt à des techniques systémiques dans le cadre de la conception de processus. Il accompagne activement le processus et ses acteurs. Il assume la facilitation des réunions de groupe en appliquant son savoir méthodologique pour transformer les participants en acteurs.

Il parle ouvertement des conflits et les gère de manière à ce qu'ils se résolvent.

Il évalue régulièrement les sous-étapes et propose si nécessaire des mesures d'optimisation.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

... est capable de planifier et d'élaborer des parties d'un projet de changement.

... est capable d'analyser les intérêts et les besoins des parties prenantes et d'en déduire des propositions de mesure pour la réalisation du projet.

... connaît les bases, les démarches, les méthodes et les outils du management du changement.

... connaît l'importance décisive de l'approche systémique et d'une démarche intégrant les intérêts et les besoins des différentes parties prenantes dans la planification et l'élaboration des projets de changement.

Champ d'action 5: Management de la qualité

Description

Le spécialiste en organisation d'entreprise comprend les systèmes de qualité et les utilise. Il collabore aux audits de qualité et concrétise des mesures d'assurance-qualité (AQ).

Comprendre les systèmes de management de la qualité

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise collabore sur le plan méthodologique à l'évaluation de systèmes de management de la qualité.

Il définit les principaux critères d'évaluation des systèmes de management de la qualité en fonction de leur utilisation dans l'entreprise en intégrant les normes et les systèmes qui reflètent la philosophie de l'entreprise.

Il présente les différentes formes et caractéristiques des systèmes de management de la qualité par rapport aux critères d'évaluation des décideurs et indique leurs avantages et inconvénients respectifs.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

... est capable d'indiquer les principes, les avantages et les inconvénients des différents systèmes de management de la qualité.

... est capable de définir les principaux critères d'évaluation des systèmes de management de la qualité en fonction de leur utilisation dans l'entreprise.

... sait accompagner le processus décisionnel dans le cadre du choix d'un système.

... dispose de connaissances de base sur les différents systèmes de management de la qualité et organismes de certification accrédités.

... peut citer l'utilité et les opportunités des systèmes de management de la qualité.

... est conscient de l'importance d'une démarche méthodique dans le processus d'évaluation de systèmes de management de la qualité.

Utiliser des systèmes de management de la qualité

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise est capable de s'orienter aisément dans un système de management de la qualité et connaît le contenu de chaque processus. Il intègre les spécifications, réglementations et déroulements dans son travail quotidien et lors de la réalisation de projets.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de s'orienter rapidement et sans aide extérieure dans un système de management de la qualité.
- ... contrôle le respect des spécifications internes dans le domaine du système de management de la qualité.
- ... connaît les spécifications, les réglementations et les domaines d'application des différents processus.
- ... est prêt à interpréter les spécifications correctement et à les respecter pour faire office d'utilisateur exemplaire.

Collaborer aux audits

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise collabore à la planification, à la définition, à la réalisation et à l'évaluation d'audits internes et externes, périodiques ou sporadiques.

Il assiste les auditeurs lors de l'évaluation et de la documentation des audits.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable d'assister les auditeurs lors de la planification, de la définition de la portée et de la réalisation d'un audit.
- ... connaît l'objectif des audits internes et externes et sait comment les planifier.
- ... connaît les tâches des auditeurs ainsi que les techniques d'enquête et de contrôle.
- ... est conscient de l'importance et de l'impact d'un audit.

Mettre en œuvre des mesures d'assurance-qualité

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise accompagne et assiste les responsables qualité dans la mise en œuvre des mesures nécessaires d'amélioration et d'adaptation définies dans le cadre d'audits.

Il continue à accompagner le processus pour collaborer au contrôle des mesures prises et de leur efficacité.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable d'accompagner et d'assister le responsable qualité.
- ... sait contrôler les mesures prises et en évaluer l'utilité.
- ... connaît les principes et processus déterminants de l'entreprise.
- ... connaît les tâches du responsable qualité et les spécifications de mise en œuvre destinées aux unités opérationnelles.
- ... est conscient qu'un management entièrement opérationnel et accepté est la condition sine qua non d'un processus d'amélioration permanente.

Champ d'action 6: Management des TCI

Description

Le spécialiste en organisation d'entreprise gère les exigences, collabore à des projets TCI, prépare et exécute des tests. Il accompagne des procédures de réception et planifie des introductions.

Gérer des exigences

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise regroupe les exigences de tous les acteurs et les structure de manière à ce qu'elles puissent servir de base d'introduction pour des applications ou des solutions. Dans ce contexte, il veille à ce que les contradictions dues à l'existence de différentes parties soient identifiées et éliminées.

Il garantit la qualité nécessaire des exigences et les adapte à l'environnement informatique de l'entreprise.

Il s'assure que les données présentent l'exhaustivité et la qualité nécessaires pour être utilisées dans la création d'un modèle de données. Dans ce contexte, il formule des descriptions d'exigences fonctionnelles et non fonctionnelles en respectant le degré de qualité requis.

Il documente les exigences de manière structurée en tenant compte que des exigences futures et des demandes de changement pourraient être acceptées ultérieurement. Il assure la traçabilité permanente des changements par un versionnage adéquat. Il assure la procédure de soumission des exigences par une démarche méthodique et définissent les interfaces avec des systèmes tiers.

Il décrit chaque exigence sous une forme permettant de l'utiliser dans l'élaboration des spécifications techniques TIC.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de regrouper, de structurer et de documenter les exigences et leurs modifications au moyen d'une démarche méthodique.
- ... est capable de comprendre les exigences dans leur ensemble et de les consolider, d'identifier le besoin de décisions et de les obtenir.
- ... connaît les différents modèles de développement de logiciel, ceux utilisés dans l'entreprise ainsi que les avantages, les inconvénients et les risques de chaque modèle.
- ... connaît des méthodes pertinentes de documentation et de versionnage systématiques d'exigences.
- ... connaît des systèmes d'administration adéquats (records management).
- ... connaît l'environnement du système et ses spécificités dans chaque domaine d'application.
- ... connaît les critères que doivent satisfaire les données pour l'élaboration d'un modèle de données.
- ... veille tout particulièrement à l'exhaustivité des exigences lors de leur collecte et de leur analyse ainsi qu'à l'implication de toutes les unités concernées.

Collaborer à des projets TCI

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise assiste les responsables de projets TCI pour tout ce qui a trait aux aspects généraux de planification du management de projet.

Il dirige des sous-projets n'appartenant pas aux volets techniques du projet (développement, programmation, implémentation etc.), mais qui contribuent à la solution, comme le nettoyage antérieur ou postérieur de données, migration de données, etc.

Il est responsable de la coordination de toutes les interfaces et systèmes tiers ainsi que du suivi de tous les processus de décision (notamment des décisions GO / NOGO) en fonction du modèle de démarche choisi. Dans ce contexte, il rédige également les documentations de projet correspondant au modèle retenu, plus particulièrement les documentations d'utilisateur, d'application, de test et de maintenance.

Il aide le responsable de projet à assurer le suivi des risques du projet et du système, à élaborer des mesures propres à les minimiser et à limiter les dommages en cas de réalisation d'un risque.

Préparer et exécuter des tests

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise établit avec les utilisateurs le catalogue de tous les tests d'utilisateur déterminants sur la base des exigences et des dépendances logiques avec les interfaces et les systèmes tiers.

Il structure les cas de test de manière logique, autrement dit de manière à ce qu'ils correspondent aux processus de travail et aux déroulements réels. Il planifie dans la mesure du possible l'utilisation d'automatismes de test.

Il planifie les tests et est responsable de l'instruction des testeurs.

Il teste des applications, des systèmes en

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable d'assister les responsables de projets TCI pour tout ce qui a trait aux aspects généraux de planification du management de projet.
- ... est capable de diriger sans aide extérieure des sous-projets non techniques.
- ... connaît les interactions et l'impact des processus de décision en ce qui concerne les applications et les solutions TCI.
- ... connaît les normes générales et les stratégies de stockage de données.
- ... connaît la problématique de la migration de données ainsi que l'importance du nettoyage de données et du cycle de vie des données.
- ... s'engage afin que tous les postes et systèmes tiers concernés soient impliqués au moment qui convient.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de planifier le management des tests et de les exécuter sans aide extérieure avec les personnes concernées.
- ... est capable de choisir et d'appliquer les stratégies et types de tests les mieux adaptés à la situation.
- ... est capable de définir les données de test nécessaires, de se les procurer et de les mettre à disposition tout en respectant la protection des données et la confidentialité.
- ... sait créer des scénarios de test adéquats et instruire les testeurs en fonction des objectifs des tests.
- ... connaît les stratégies et types de tests ainsi que les avantages, les inconvénients et les risques de la stratégie retenue.
- ... sait comment et est capable de documenter les résultats de tests sous une forme adéquate.
- ... est conscient de l'importance du management des tests

réseau ainsi que la solution système intégrée de manière systématique et structurée et sur la base des exigences fonctionnelles et non fonctionnelles (performance, stabilité, etc.).

Il documente les résultats des tests et définit des mesures et d'autres activités à partir des rapports d'écart et d'avancement. Dans ce contexte, il veille à la pondération et à la priorisation des résultats négatifs et tient compte de leurs conséquences.

Il garantit la mise à disposition de données de test adéquates en accordant une importance particulière aux impératifs de protection des données et de confidentialité. Il prend les mesures qui conviennent lorsque les données sont hautement sensibles.

et est prêt à exécuter des tests en accordant une importance capitale à la qualité.

Accompagner les procédures de réception

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise veille à ce que toutes les unités déterminantes pour les différents types de réception reçoivent l'ensemble des informations et documents nécessaires suffisamment à l'avance pour que tous les critères de réception soient connus et définis. Il est responsable de la réception du modèle de données, de l'architecture informatique, de la sécurité informatique et de l'acceptation des utilisateurs.

Lorsque la réception est refusée pour certaines composantes ou disciplines, il remanie la planification avec le responsable de projet pour y intégrer les conséquences (report, etc.).

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de procéder sans aide extérieure à la réception avec les unités concernées.
- ... connaît les éléments déterminants de la réception et est capable de les appliquer.
- ... est conscient de l'importance de la préparation et de la réalisation du processus de réception et est prêt à l'exécuter en accordant une importance capitale à la qualité.

Planifier des introductions

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise établit à l'intention du responsable de projet la planification et le scénario de l'introduction de la solution TCI.

Il planifie la rédaction de tous les documents nécessaires (manuel d'utilisateur, supports de formation, informations, etc.) en temps

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... sait, sans aide extérieure, planifier une introduction avec toutes les unités concernées.
- ... est capable d'élaborer les documents d'introduction en collaboration avec les responsables.
- ... élabore des scénarios de minimisation des risques et de secours.
- ... connaît les documents déterminants pour une introduc-

opportun. Selon la nature de la solution et le volume de la documentation, il planifie des créneaux de distribution appropriés.

En collaboration avec les unités opérationnelles, il planifie et organise les formations et les informations. Il intègre toutes les unités concernées en temps opportun.

En collaboration avec les unités responsables, il assure la diffusion des logiciels en temps opportun. Il évalue correctement les risques potentiels de la diffusion et de l'introduction de solutions logicielles nouvelles ou de remplacement et élabore des scénarios d'urgence.

tion.
... connaît les risques potentiels d'une introduction.

Champ d'action 7: Economie d'entreprise

Description

Le spécialiste en organisation d'entreprise prend en compte dans son travail les objectifs de l'entreprise, tient compte de la direction de l'entreprise, intègre les aspects économiques et contribue à l'affectation des collaborateurs. Il exécute des tâches de gestion de la production, de logistique et de marketing. Il traite des chiffres et établit des statistiques et des indicateurs.

Prendre en compte les objectifs de l'entreprise

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise assiste les supérieurs hiérarchiques dans la formulation des objectifs de performance de l'entreprise et dans la définition des objectifs de projet.

Il tient compte des interactions entre l'entreprise et son environnement, autrement dit de l'impact de l'environnement sur l'entreprise et de ses exigences envers elle. Il définit des mesures de protection de l'entreprise par rapport à l'environnement.

Lors de la formulation des objectifs de l'entreprise, il les subdivise en objectifs matériels et de résultat et en déduit les objectifs de performance de l'entreprise ainsi que les objectifs de projet / sous-projet.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de formuler des objectifs de performance de l'entreprise et dans la définition des objectifs de projet / sous-projet en tenant compte des dimensions d'objectif.
- ... sait expliquer les grands principes et liens de l'économie d'entreprise ainsi que les différents aspects des interrelations entre entreprise et environnement.
- ... sait distinguer les différentes typologies d'entreprise.
- ... connaît les principes et liens de l'économie d'entreprise.
- ... est conscient que l'entreprise est un élément d'un système supérieur présentant des interactions et des conflits d'objectifs.

Tenir compte de la direction d'entreprise

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise rédige des missions et des bases de décision et définit des objectifs en tenant compte des opinions des différents échelons de la hiérarchie et de leurs interactions.

Il établit un lien entre les trois échelons de la direction d'entreprise ainsi qu'entre les outils et techniques susceptibles d'être utilisés dans les processus concernés.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de tenir compte des différents échelons de la hiérarchie dans son travail.
- ... sait intégrer les différents éléments de la direction d'entreprise.
- ... connaît les bases de la direction d'entreprise.
- ... comprend les techniques et outils de la direction d'entreprise.
- ... est motivé à tenir compte de l'optique globale de la direction d'entreprise dans son travail quotidien.

Intégrer les aspects économiques

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise apprécie les missions et les variantes de solution compte tenu d'aspects économiques.

Il en indique l'impact sur la société et sur la qualité et le met en balance avec les coûts.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable d'apprécier des variantes de solution dans l'optique de la rentabilité.
- ... sait intégrer dans son travail les aspects d'économie d'entreprise.
- ... bénéficie de connaissances fondées de l'économie d'entreprise.
- ... est conscient de l'importance décisive des aspects d'économie d'entreprise pour son propre travail.
- ... s'efforce d'intégrer les évolutions de l'économie d'entreprise dans son travail.

Contribuer à l'affectation des collaborateurs

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise assiste les responsables de projet et les supérieurs hiérarchiques ou les ressources humaines dans l'affectation des collaborateurs.

Il tient compte des principes de gestion des ressources humaines.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable d'assister les supérieurs hiérarchiques, les responsables de projet et les ressources humaines dans la gestion du personnel.
- ... sait distinguer les étapes du processus de la gestion du personnel.
- ... est capable d'identifier les différents styles de direction et de les attribuer au comportement de direction.
- ... connaît les bases de la gestion du personnel et les différents styles de direction.
- ... est motivé à assister ses supérieurs hiérarchiques dans la gestion du personnel.

Réaliser des missions de gestion de la production et de logistique

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise réalise des missions et des sous-projets présentant des aspects de gestion de la production et de logistique.

Il prend en compte les processus, méthodes et outils de la production et de la logistique ainsi que leurs risques et leurs particularités juridiques dans le contexte de l'économie globale.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de traiter des aspects de gestion de la production et de logistique.
- ... sait appliquer les processus, méthodes et outils de la production et de la logistique.
- ... est capable d'acheter des équipements et des systèmes.
- ... est capable de prendre en compte les risques et conditions-cadres particuliers de la gestion de la production et de la logistique.
- ... connaît les bases de la gestion de la production et de la logistique.
- ... connaît les principes de la politique d'approvisionnement.
- ... veille à placer les tâches de production et de logistique qui lui sont confiées dans un contexte d'économie générale.

Réaliser des missions de marketing

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise collabore à la réalisation de projets de marketing. Il rédige des missions et des bases de décision et définit des objectifs en tenant compte des processus, méthodes et outils ainsi que des risques et conditions-cadres particuliers du marketing, qu'il intègre dans l'approche globale.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... sait appliquer les processus, méthodes et outils du marketing.
- ... est capable de prendre en compte les risques et conditions-cadres particuliers du marketing.
- ... connaît les bases du marketing.
- ... connaît les risques et conditions-cadres particuliers du marketing.
- ... veille à placer les tâches de production et de logistique qui lui sont confiées dans un contexte d'économie générale.

Traiter des chiffres

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise établit à l'intention de la direction et du contrôle de gestion des tableaux de charges et produits ainsi que des budgets / tableaux de coûts prévisionnels. Il établit des calculs d'investissement et participe à la mise au point de propositions de financement.

Il comprend, analyse et interprète les chiffres et sur cette base, définit des conséquences, des mesures nécessaires et des solutions potentielles.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de présenter sous une forme structurée, transparente et significative des chiffres et des données financières concernant des projets, des produits, des investissements futurs, etc..
- ... sait calculer des investissements et participer à la mise au point de propositions de financement.
- ... est capable de définir des conséquences et des mesures nécessaires à partir des chiffres traités.
- ... sait assurer une veille budgétaire et proposer des mesures correctives en cas de besoin.
- ... dispose de bonnes connaissances en comptabilité financière et analytique, mathématiques financières et calcul commercial.

- ... connaît les interactions entre comptabilité financière et comptabilité analytique.
- ... connaît les outils de calcul d'investissement, de budget et de financement.
- ... sait comment surveiller et piloter un budget.
- ... connaît les tâches et le rôle du contrôle de gestion opérationnel et stratégique.
- ... est prêt à adopter une optique globale de l'entreprise dans le cadre de l'évaluation financière.
- ... est conscient de la nécessité de disposer de chiffres financiers significatifs en temps opportun.

Etablir des statistiques et des indicateurs

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise établit des statistiques à l'intention de la direction et calcule des indicateurs. Il comprend, analyse, interprète, pondère et consolide les données de base. Il établit des statistiques et des indicateurs significatifs.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable d'établir des statistiques et de calculer des indicateurs à partir de données de base.
- ... sait visualiser adéquatement les chiffres traités.
- ... dispose de bonnes connaissances des bases de la statistique et des indicateurs de gestion.
- ... connaît les méthodes et outils de calcul d'indicateurs et de statistique.
- ... veille à adopter une optique globale de l'entreprise dans le cadre de l'établissement de statistiques et d'indicateurs.
- ... est conscient de la nécessité de disposer de statistiques et d'indicateurs significatifs en temps opportun.

Champ d'action 8: Droit et conformité au droit

Description

Le spécialiste en organisation d'entreprise procède à une première évaluation des contrats ou élabore des projets de contrat. Dans le cadre de son travail, il garantit la sécurité et la protection des données.

Evaluer des contrats et élaborer des projets de contrat

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise collabore à l'évaluation / acquisition d'équipements et de systèmes et assiste le responsable de projet lors du recrutement de collaborateurs externes.

Il procède à une première évaluation des contrats entrants et participe à l'élaboration des contrats sortants.

Dans le cadre de cette mission, il prend en compte à la fois les conditions-cadres de l'entreprise et la législation et garantit le recours à un juriste en temps opportun.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de procéder à une première évaluation es contrats.
- ... est capable de collaborer à l'élaboration de contrats.
- ... sait évaluer à quel moment et dans quelle situation il est nécessaire de faire appel à un juriste.
- ... connaît les bases du droit des contrats, de la protection des données et des travailleurs, du droit du travail ainsi que du droit des personnes, des sociétés, du commerce et de la responsabilité.
- ... est conscient que les questions juridiques sont déterminantes pour l'ensemble du travail d'organisation.

Garantir la sécurité et la protection des données

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise exécute des missions en rapport avec la sécurité et la protection des données. Il est capable d'identifier les situations et les sujets sensibles dans le cadre de son activité quotidienne. Il recourt à des spécialistes en fonction de la situation.

Il conçoit des propositions de solution comprenant des mesures de sécurité adaptées aux situations et sujets sensibles.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de traiter sans aide extérieure des aspects de sécurité et de protection des données.
- ... sait identifier les situations et les sujets sensibles et définit des propositions de solution comprenant des mesures de sécurité particulières.
- ... connaît les dispositions légales de protection et de sécurité des données ainsi que celles de l'entreprise.
- ... est conscient de l'importance décisive de la protection, de la sécurité et de la sensibilité des données.

Champ d'action 9: Individu et groupe

Description

Le spécialiste en organisation d'entreprise prépare des informations et les transmet. Il pratique une communication et une facilitation constructives, émet et reçoit des réactions, sait gérer adéquatement le stress, les conflits, sa propre personne et les équipes / groupes.

Préparer et transmettre des informations

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise pratique dans son contexte de travail une communication adaptée à l'objectif et au destinataire, ouverte et intervenant en temps opportun avec toutes les parties prenantes.

Il évite les défauts de communication par un management de l'information optimal, structuré et constructif.

Il adapte les informations à leurs destinataires et évalue correctement ses interlocuteurs, le moment opportun, le contenu et l'importance de l'information.

Il adapte la communication d'informations à la situation.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable d'informer ses supérieurs régulièrement, de manière ouverte et objective de l'avancement du travail.
- ... pratique une écoute active qui lui permet de comprendre le point de vue de représentants d'autres disciplines et en déduit des conséquences pertinentes.
- ... est capable de pratiquer une politique d'information ouverte et intervenant en temps opportun.
- ... sait évaluer la signification, l'urgence et l'importance des informations qu'il reçoit, les adapter à leurs destinataires et les transmettre en temps opportun.
- ... sait utiliser les outils en fonction de la situation.
- ... sait comment préparer un entretien.
- ... s'efforce de pratiquer avec tous les intervenants une politique d'information ouverte et intervenant en temps opportun.
- ... est prêt à informer de manière rationnelle et aussi objective que possible sur les tenants et les aboutissants d'une situation.
- ... est motivé à veiller à ce que la communication soit ouverte, équilibrée et objective.
- ... est capable de réfléchir à sa façon de communiquer et à l'adapter à la situation.

Pratiquer une communication et une facilitation constructives

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise gère les problèmes de communication constructivement et décide selon le cas si la priorité va à l'analyse du problème de communication ou à la situation concrète.

En cas de problème de communication, il donne la priorité à la personnalité des membres de l'équipe et assure l'équilibre entre aide et autorité.

Il recherche activement le dialogue et le contact avec autrui par l'écoute active, par ses réactions et en offrant son soutien.

Il favorise une ambiance de travail agréable, motive les membres de l'équipe de projet et fait office d'intermédiaire entre l'aspect humain, l'objectif et la situation.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de communiquer de manière adéquate.
- ... est capable de proposer son aide à des collègues surchargés de travail lorsqu'on la lui demande et d'intervenir de manière différenciée pour ne pas adopter un ton arrogant ou protecteur.
- ... sait aborder ouvertement les erreurs/comportements inadéquats des collaborateurs tout en respectant leur personne et en veillant à les traiter correctement.
- ... est capable d'informer immédiatement les parties prenantes concernées de toute modification de la planification tout en veillant à ne pas adopter une attitude défensive, arrogante ou accusatrice.
- ... sait identifier les conflits et définir les mesures nécessaires.
- ... connaît les formes, les défauts et les niveaux de communication.
- ... connaît les règles du feedback et les théories de la motivation.
- ... est motivé à identifier les conflits à un stade précoce en prêtant une attention particulière au comportement et à la communication non verbale des parties prenantes.
- ... est conscient que toutes les équipes (même les plus petites) ont besoin d'être dirigées dans une certaine mesure pour fournir le résultat escompté.
- ... est capable de réfléchir à la façon dont il communique et pratique la facilitation et de l'adapter.

Donner et recevoir un feedback

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise pratique des échanges réguliers concernant les performances et les comportements. Il donne et reçoit des feedbacks.

Les feedbacks qu'il donne, notamment en ce qui concerne les comportements, reposent sur des observations, interviennent en temps opportun et contiennent des pistes d'amélioration concrètes et compréhensibles.

Il accorde une attention particulière à la qualité de ses feedbacks et de ses évaluations, car la compréhension de la personnalité d'autrui est essentielle pour une bonne collaboration.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable d'observer les comportements et de donner un feedback adapté à la situation.
- ... sait préparer les entretiens de feedback avec soin et en respectant les règles de feedback et consigner les situations concrètes.
- ... sait appliquer les règles de feedback dans la pratique.
- ... connaît les bases et les méthodes de feedback et sait comment préparer un entretien de feedback.
- ... est motivé à évaluer des prestations. Il est conscient que le feedback permanent est important et doit contenir des aspects positifs et négatifs.
- ... est motivé à recevoir le feedback de ses collaborateurs. Il s'assure de l'avoir bien compris sans pour autant se justifier ou donner l'impression de vouloir avoir le dernier mot.

Gérer le stress

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise reconnaît ses propres symptômes de stress et les gère positivement en les analysant et en agissant en connaissance de sa propre personnalité.

Il aborde les symptômes de stress de l'équipe et d'autres personnes ouvertement, en parle avec franchise et étaye ses observations par des exemples concrets.

Il gère son temps de manière pertinente.

Il s'aménage une sphère privée qui compense le stress qui caractérise sa vie professionnelle.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable d'aborder avec calme et sérieux les problèmes que pose une situation de stress.
- ... est capable de gérer professionnellement la colère et d'aborder les situations critiques avec objectivité.
- ... est capable d'appliquer les méthodes et techniques de gestion du stress dans la pratique.
- ... sait que les situations de stress font partie du quotidien et que les gens réagissent différemment aux différentes formes de stress.
- ... connaît les méthodes et techniques de gestion du stress.
- ... est conscient que la vie n'est pas faite que de travail et que les phases d'activité intensive peuvent engendrer le stress, la frustration et l'insatisfaction.
- ... est motivé à rechercher des solutions pour gérer son propre stress.
- ... est en mesure d'analyser sa propre action en situation de stress et de l'adapter afin de le réduire.

Se gérer soi-même

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise connaît ses propres forces et faiblesses ainsi que celles des membres de son équipe et les accepte.

Il connaît son propre rôle, sa signification ainsi que les exigences qui vont de pair et occupe ce rôle consciemment.

Il recourt à des techniques de travail contribuant à une gestion efficace de soi-même en fonction de ses propres forces, faiblesses et rôles.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... sait évaluer de manière réaliste ses propres aptitudes et celles des autres et est conscient de son domaine d'influence.
- ... est capable de réagir avec compréhension à ses propres erreurs et à celles des autres ainsi qu'à offrir et à demander de l'aide.
- ... sait identifier les conflits de rôle affectant sa propre personne ou d'autres membres de l'équipe, les aborder activement et rechercher des solutions adéquates.
- ... recourt de manière ciblée aux techniques de gestion de soi-même.
- ... connaît les méthodes et techniques d'évaluation de soi-même et des autres.
- ... comprend que la manière dont on s'évalue soi-même et celle dont les autres vous évaluent ne sont pas toujours identiques et analyse les différences.
- ... s'efforce d'analyser l'image qu'il a de lui-même.
- ... est capable d'identifier et d'analyser ses propres forces et faiblesses.

Gérer des équipes / groupes

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise évalue les situations rapidement et correctement et en déduit des mesures et / ou des solutions adéquates.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable d'accorder l'attention requise à une composition optimale de l'équipe compte tenu des ressources disponibles et de l'intervention de ses différents

Il sait gérer les aptitudes, cultures et intérêts différents.

Il recourt de manière efficace et ciblée au travail en groupe, est actif au sein des groupes et est ouvert à la critique.

membres.

... s'efforce d'accorder une grande attention au choix de ses collaborateurs, aux tâches qui leur sont attribuées et à leurs intérêts.

... sait utiliser de manière ciblée les méthodes et techniques de mobilisation des personnels et de développement des équipes.

... connaît des méthodes et techniques de mobilisation des personnels et de développement des équipes.

... comprend l'importance d'une composition optimale de l'équipe.

... est convaincu qu'un esprit d'équipe caractérisé par le respect mutuel est, parallèlement aux qualifications professionnelles, essentiel pour le résultat quantitatif et qualitatif.

... sait accepter les origines et intérêts différents des membres de l'équipe.

... est capable de faire partie intégrante de l'équipe et de contribuer à sa formation par un comportement conscient.

Gérer les conflits

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise identifie les conflits et les aborde ouvertement, activement et objectivement.

Il évite l'escalade par une analyse critique de la situation et pratique une approche centrée sur la solution.

Il s'efforce de parvenir à une résolution du conflit win-win et gère professionnellement le conflit permanent entre l'engagement personnel et la nécessaire neutralité.

Il identifie les conflits en temps opportun et prend des mesures pertinentes en appliquant des techniques adaptées à la situation.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

... sait arbitrer activement les conflits tout en conservant une attitude aussi « neutre » que possible.

... sait reconnaître les conflits ouverts et latents et en déduire des mesures adaptées.

... est capable d'affronter son conflit intérieur (entre son mandat et ses convictions personnelles) et de le prendre au sérieux.

... connaît les phases et le processus de conflit ainsi que les instruments d'analyse des conflits.

... est motivé à considérer les conflits comme une opportunité et s'efforce de parvenir à une solution win-win pour toutes les parties.

... comprend qu'il peut y avoir des conflits et s'efforce de les aborder ouvertement.

Champ d'action 10: Réunion et présentation

Description

Le spécialiste en organisation d'entreprise prépare et documente des réunions. Il présente et défend des intérêts et des résultats.

Préparer et documenter des réunions

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise planifie des réunions méthodiquement et en tenant compte de tous les détails techniques. Il prend en compte non seulement les objectifs de la réunion, mais aussi les différentes cultures, motivations, attentes professionnelles et états d'esprit des participants.

Il recourt de manière ciblée à des méthodes et techniques adéquates.

Il documente les résultats de la réunion sous une forme adaptée à leurs destinataires.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est en mesure de planifier des réunions en fonction du sujet traité et des participants.
- ... sait identifier les attentes envers la réunion avec le public-cible et adapter le programme à la situation.
- ... est capable d'informer tous les participants avant la réunion de manière exhaustive et compréhensible sur l'état des lieux, le sujet et l'objectif.
- ... est capable de documenter une réunion sous une forme adaptée à la situation et aux destinataires.
- ... connaît les techniques de planification de réunions et sait les utiliser de manière adaptée à l'objectif et aux participants.
- ... connaît les différents types de documentation de réunion.
- ... axe la préparation et la documentation de la réunion sur le public-cible.
- ... reconnaît la nécessité d'une préparation minutieuse des réunions et y accorde une grande importance.

Présenter et défendre des intérêts et des résultats

Situation de travail typique

Le spécialiste en organisation d'entreprise doit très fréquemment présenter et défendre les intérêts de parties prenantes et de groupes-cibles les plus différents. Dans le cadre de cette mission, il communique et présente de manière ciblée et adaptée aux destinataires. Il adresse aux destinataires des messages ciblés et respectueux.

Il recourt à des techniques d'argumentation ciblées et adaptées aux destinataires et accorde une attention particulière à son apparence.

Compétences opérationnelles

Le spécialiste en organisation d'entreprise...

- ... est capable de se livrer au préalable à une analyse intensive des objectifs d'une présentation ou d'un entretien ainsi que du public-cible.
- ... est capable de présenter et de défendre des intérêts en recourant à des messages positifs et motivants.
- ... est capable de communiquer de manière adaptée aux destinataires.
- ... sait étayer un point de vue / des intérêts par des arguments et des messages plausibles.
- ... est capable de choisir des techniques de présentation adéquates.
- ... connaît les méthodes, techniques et outils de présentation et de défense d'intérêts / de résultats.
- ... est motivé à étayer les contenus d'une présentation par des messages et des arguments.
- ... est conscient que le choix des supports de communication, du moment de la présentation ou de l'entretien ainsi que leur apparence contribuent de manière décisive au succès d'une présentation.