



**AGVS | UPSA**

Auto Gewerbe Verband Schweiz  
Union professionnelle suisse de l'automobile  
Unione professionale svizzera dell'automobile

# Instructions pratiques

concernant le règlement des examens pour l'examen  
professionnel supérieur

Gestionnaire d'entreprise de la branche automobile  
Gestionnaire d'entreprise de la branche automobile

selon le système modulaire, avec examen final

du **05. FEV. 2014**

## **Organe responsable**

UPSA, Union professionnelle suisse de l'automobile

## **Secrétariat des examens**

UPSA, Union professionnelle suisse de l'automobile  
Wölflistrasse 5, Postfach 64  
3000 Bern 22

Téléphone: +41 31 307 15 15  
[info@agvs.ch](mailto:info@agvs.ch) [www.agvs.ch](http://www.agvs.ch)

## Sommaire:

<b>1. Introduction</b>	
1.1 Objet des instructions pratiques	3
<b>2. Compétences</b>	
2.1 Compétences A à E	3
2.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	4
2.3 Profil de qualification: fiches des domaines de compétences opérationnelles A à E	5 - 14
<b>3. Equivalence</b>	
3.1 Attestation d'équivalence	15
3.2 Pratique professionnelle	15
<b>4. Aspects administratifs</b>	
4.1 Documents d'examen	15
4.2 Taxes	15
4.3 Appel aux candidatures	15
4.4 Inscription	15
4.5 Dates	16
4.6 Outils	16
<b>5. Examen final</b>	
5.1 Généralités	16
5.2 Etendue et durée de l'examen	16
5.3 Epreuves écrites	17
5.4 Matières d'examen	17
5.5 Etude de cas	17
5.6 Présentation	17
5.7 Gestion d'entreprise et économie	17
5.8 Jeu de rôles	18
<b>6. Entrée en vigueur et validité</b>	18
<b>7. Annexe (modules 1 à 9)</b>	

Pour faciliter la lisibilité, nous n'utilisons que la forme masculine ou féminine, mais dans tous les cas les deux sexes sont concernés.

# 1 Introduction

## 1.1 Objet des instructions pratiques

---

Les présentes instructions pratiques pour l'examen professionnel supérieur de **Gestionnaire d'entreprise de la branche automobile** complètent le règlement des examens. Ces instructions pratiques doivent permettre aux candidats à l'examen de se préparer consciencieusement et efficacement.

La commission d'assurance-qualité (CAQ) révisera ces instructions pratiques tous les 5 ans afin de les adapter aux exigences.

# 2 Compétences

## 2.1 Compétences A à E

---

Les domaines de compétences suivants définissent le métier de gestionnaire d'entreprise diplômé dans la branche automobile:

- A. Définir la stratégie de l'entreprise sur le marché automobile
- B. Gérer les finances et le controlling
- C. Positionner les produits et services sur le marché automobile
- D. Diriger les processus dans le garage automobile
- E. Diriger le personnel et les départements

Les profils de qualification suivants définissent en détail les domaines de compétences A à E en matière de critères de performances et de forme d'examen.

Les descriptions des domaines de compétences renseignent sur:

- le domaine de compétences en soi: «De quoi s'agit-il?»
- le contexte: «*Dans quel environnement la fonction s'exerce-t-elle?*»
- les activités au sein du domaine de compétences: «*Quelles activités ce domaine comprend-il?*»
- les critères de performances: «*Quelles particularités caractérisent cette activité?*»
- les compétences personnelles requises: «*Quelles compétences personnelles sont décisives pour l'exercice de ces activités?*»
- le certificat de compétences: «*Comment les compétences sont-elles examinées?*»

## 2.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles professionnelles

### Gestionnaires d'entreprise secteur automobile: vue d'ensemble des compétences opérationnelles professionnelles

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles professionnelles →							
		1	2	3	4	5	6	7	8
A	Définition de la stratégie de l'entreprise sur le marché automobile/corporate strategy concretization	Etablir le business plan	Réaliser l'analyse des risques	Exploiter le potentiel du marché	Définir les indicateurs concernant le marché	Formuler les principes d'action	Elaborer le concept de marketing et de communication	Trouver un site d'implantation	Organiser les postes de travail et de production Facility Management
B	Gestion des finances et du controlling / finances and controlling management	Elaborer la planification financière	Calculer les indicateurs financiers	Analyser le bilan et le compte de résultats	Superviser la trésorerie et le système de relance	Diriger la comptabilité	Souscrire des assurances d'entreprise, de biens matériels et de machines		
C	Positionnement des produits et prestations sur le marché automobile / product and service placement in the automobile market	Elaborer un plan marketing saisonnier	Gérer les ventes / après-vente / services	Elaborer le rapport de performances	Acquérir des biens d'investissement	Mener les négociations	Mener des entretiens de haut niveau avec les clientes et clients	Conseiller les clients en matière de protection de l'environnement et d'efficacité énergétique	
D	Gestion des processus / processmanagement	Elaborer l'organisation structurelle et opérationnelle	Superviser le PAC (processus d'amélioration continue)	Coordonner l'informatique	Assumer les mesures de protection de l'environnement	Superviser la sécurité au travail			
E	Direction du personnel et des départements / HR and corporate governance	Planifier le personnel	Recruter les collaboratrices et collaborateurs	Diriger les collaboratrices et collaborateurs	Diriger et coordonner les départements	Assurer la formation et la formation continue des collaborateurs (connaissances spécifiques, société, environnement)			

## 2.3 Profil de qualification: fiches des domaines de compétences opérationnelles A à E

### A Définir la stratégie de l'entreprise sur le marché automobile

#### Description du domaine de compétences opérationnelles

Les gestionnaires d'entreprise diplômés définissent la stratégie et le business plan de l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Grâce à leurs connaissances de la branche automobile et de la gestion d'entreprise, ils sont en mesure de concevoir des visions financières et réalisables. Les gestionnaires d'entreprise diplômés réalisent des analyses SWOT et des analyses des risques et perçoivent le potentiel de marché de leurs produits et services. Ils anticipent les chiffres à atteindre pour un bon positionnement de l'entreprise sur le marché automobile.

Les gestionnaires d'entreprise diplômés établissent les conditions-cadres nécessaires à la réalisation du business plan en dérivant de la stratégie des principes d'action et de collaboration et en élaborant un concept de marketing et de communication adapté à la branche. Ils planifient la recherche de sites, la construction et l'extension des lieux de travail et de production en fonction des besoins inhérents aux processus de travail et des directives concernant la protection du travail et de la santé.

#### Contexte

La survie économique et la Corporate Identity de l'entreprise reposent sur la création de sa propre niche sur le marché automobile et la définition d'une stratégie réaliste. Cette réalité doit tenir compte d'un contexte marqué par les exigences croissantes, les normes des constructeurs et la diversification de la clientèle, le progrès technique, la pression de la concurrence et un souci croissant pour l'environnement et les coûts. Pour évaluer de manière réaliste les besoins des clients, le comportement dans un marché concurrentiel et les futurs défis dans cette dynamique, il faut jongler en permanence entre flexibilité et persévérance. Cela exige en particulier une réflexion prévoyante, des connaissances de la branche automobile et du comportement des consommateurs en matière de mobilité, un bon discernement et un grand dynamisme.

Les gestionnaires d'entreprise diplômés comprennent les exigences de différents groupes de personnes dans le processus stratégique et sa concrétisation et savent en tenir compte. Ils communiquent avec les clients, les fournisseurs, les banques, les entreprises concurrentes et les interlocuteurs internes à tous les niveaux hiérarchiques.

La définition de principes de collaboration et de communication, par exemple sous forme de modèle et de concept de marketing et de communication, exige un talent de négociation et des connaissances techniques. Sur cette base, le gestionnaire d'entreprise diplômé sert également de médiateur dans les éventuels conflits d'intérêt, par exemple entre des intérêts économiques et éthiques.

Les gestionnaires d'entreprise diplômés collaborent avec les chefs de chantier, les agences immobilières et les cantons et communes pour l'achat de terrains appropriés et la construction, l'extension ou la transformation de bâtiments. Ils connaissent les prescriptions en matière de construction et de procédés, les principaux principes de la prévention des accidents et de la santé et les exigences des futurs processus de travail et de production.

Les gestionnaires d'entreprise diplômés peuvent travailler aussi bien dans de petites entreprises que dans des groupes automobiles nationaux ou internationaux. L'étendue et la complexité de leurs attributions varie en fonction de la taille de l'entreprise et de leur fonction: alors que le propriétaire d'un petit garage assume toutes les fonctions citées, les gestionnaires d'entreprise diplômés des grands groupes sont en général spécialisés.

Le domaine de compétences opérationnelles «Définir la stratégie de l'entreprise sur le marché automobile» domine toutes les autres activités du gestionnaire d'entreprise diplômé. C'est en effet ce domaine de compétences qui permet de définir au niveau stratégique les paramètres essentiels pour le succès économique du garage automobile dans les domaines d'activité «Gestion des finances et controlling», «Positionnement des produits et services sur le marché automobile», «Direction des processus dans le garage automobile» et «Direction du personnel et des départements».

<b>Compétences opérationnelles prof.</b>	<b>Thèmes / contenus détaillés</b>	<b>Critères de performances</b>
A1 – Définir la stratégie	Gestion Développement stratégique	<p>Les gestionnaires d'entreprise diplômés sont en mesure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de concevoir une stratégie réaliste comme base du succès de l'entreprise;</li> <li>• de définir la stratégie commerciale d'un garage automobile dans un business plan décrivant les objectifs, les ressources et l'organisation;</li> <li>• d'acquérir des moyens financiers auprès des banques et/ou investisseurs;</li> <li>• de réaliser des analyses SWOT et des analyses des risques pour la branche automobile et le marché financier;</li> <li>• de dériver de la stratégie des principes de base adéquats, réalistes et spécifiques à la branche pour la collaboration et l'activité entrepreneuriale (modèle);</li> <li>• d'anticiper le potentiel de marché et les chances de croissance des produits et services de l'entreprise au moyen d'analyses du contexte et du marché;</li> <li>• de condenser le business plan en indices de performances;</li> <li>• de trouver des terrains et biens immobiliers appropriés et à des conditions avantageuses;</li> <li>• de planifier une transformation, une construction ou un assainissement;</li> <li>• de gérer les biens immobiliers de manière durable (Facility Management)</li> <li>• de concevoir des projets de construction conformément aux directives de protection du travail, de la santé, contre le bruit et environnementales et aux exigences du processus de travail;</li> <li>• de surveiller la progression des travaux et le respect des délais et des contraintes;</li> <li>• de créer une infrastructure promouvant la santé et efficiente en termes de ressources et d'énergie;</li> <li>• de concevoir des concepts sur mesure pour la communication interne et externe et le marketing dans le garage automobile;</li> <li>• de définir des variantes pour toutes les étapes du processus stratégique;</li> <li>• d'appliquer les bases juridiques spécifiques dans le domaine de la création d'entreprise, de la gestion des risques, de la signature de contrats, du marché du bâtiment et de l'immobilier et de la sécurité d'exploitation et du travail dans la stratégie d'entreprise.</li> </ul>
A2 – Etablir le business plan	Gestion Développement stratégique Analyse SWOT	
A3 – Définir le modèle	Développement d'un modèle	
A4 – Réaliser l'analyse des risques	Gestion des risques Prescriptions de l'Organe de révision	
A5 – Exploiter le potentiel du marché	Connaissances tech. branche auto. Marché financier Analyse du marché et du contexte	
A6 – Définir les indicateurs concernant le marché	Controlling	
A7 – Elaborer concept de marketing & communication	Marketing Communication	
A8 – Evaluer le site de l'entreprise Gérer les biens immobiliers	Planification de l'aménagement et de la construction Marché de l'immobilier Droit relatif aux constructions	
A9 – Construire des sites de travail et de production	Connaissances de la structure de l'entreprise Sécurité d'exploitation Sécurité du travail	
<b>Compétences méthodologiques / domaine</b>	<b>Décrit dans la fiche</b>	<b>Compétences sociales et d'autonomie</b>
	<b>A</b> <b>B</b> <b>C</b> <b>D</b> <b>E</b>	<b>Compétence / domaine</b>
Capacités d'analyse		Comprendre les besoins des clients
Dynamisme		Volonté de performances et de succès
Pragmatisme		Orientation potentiels et ressources
		<b>A</b> <b>B</b> <b>C</b> <b>D</b> <b>E</b>

## B Gérer les finances et le controlling

### Description du domaine de compétences opérationnelles

Les gestionnaires d'entreprise diplômés assurent le financement à court et moyen terme de l'entreprise par la planification, la mise en œuvre et le contrôle de tous les processus concernant les finances. Ils conçoivent à cet effet une planification financière sur plusieurs années, le budget annuel et définissent les indicateurs de gestion significatifs pour le secteur automobile. Ils analysent le bilan et le compte de résultats dans une perspective de majoration du bénéfice. Ils vérifient la trésorerie par monitoring des indicateurs concernés et surveillent le système de relance.

Les gestionnaires d'entreprise diplômés sont responsables de l'exactitude des comptes annuels et de la gestion de la comptabilité. Ils veillent au respect des prescriptions légales en vigueur. Ils souscrivent les assurances d'entreprise, assurances de biens et assurances de machines nécessaires à un garage automobile afin d'empêcher les pertes financières dues à des sinistres.

### Contexte

Les entreprises de la branche automobile ont des besoins de capitaux considérables afin de financer les véhicules, assurances, machines, biens immobiliers et salaires et de renouveler en permanence leur gamme de produits et services au rythme de l'évolution technique et sociale. Le maintien de la trésorerie pour assurer les paiements courants et les investissements à long terme nécessaires constitue ainsi une condition essentielle pour la survie économique de l'entreprise. La planification financière systématique avec controlling complet (dans le sens d'un système de planification et de surveillance) revêt donc une importance cruciale pour l'existence à long terme sur le marché de l'automobile.

Dans le domaine de la planification financière et du controlling, les gestionnaires d'entreprise diplômés collaborent avec des partenaires externes et internes. La connaissance des prescriptions en vigueur est absolument nécessaire pour la collaboration avec les bureaux fiduciaires, les banques et les assurances. En effet, elle seule permet de répondre aux exigences de la partie adverse et de négocier des conditions de marché ou avantageuses pour les financements et assurances. Dans l'entreprise, les gestionnaires d'entreprise diplômés sont en mesure de définir les indices de performances concernant les finances, de coordonner leur collecte et de représenter le concept envers les collaborateurs de tous les niveaux. Ils savent convaincre les supérieurs de l'utilité d'un système de controlling efficace et mobiliser leur aide pour sa mise en œuvre. Ils possèdent un sens aigu du réalisable et adaptent leurs instruments aux exigences du garage automobile et aux évolutions des conditions-cadres.

En conséquence, les gestionnaires d'entreprise diplômés sont à la hauteur dans le domaine financier de différents niveaux de hiérarchie et de leurs besoins: d'une part, ils poursuivent avec la planification financière, le calcul des indicateurs financiers et l'analyse du bilan et du compte de résultats des objectifs stratégiques devant être adaptés aux exigences du business plan. Ils agissent ici de manière prospective et proposent activement des solutions en cas de difficultés. D'autre part, ils interviennent dans le domaine opérationnel avec la direction de la comptabilité, le contrôle de la trésorerie et des débiteurs. Ils doivent ici faire preuve de précision, de fiabilité et de ténacité et connaître les principes de base de la comptabilité et des logiciels utilisés dans ce domaine.

Le domaine de compétences opérationnelles «Gestion des finances et du controlling» permet d'appliquer les contraintes de la stratégie d'entreprise aux ventes quotidiennes. Dans ce domaine, les gestionnaires d'entreprise diplômés veillent à ce que tous les moyens nécessaires à la gestion de la gamme de produits et services (domaine de compétences opérationnelles C) et au paiement des salaires (domaine de compétences opérationnelles E) soient disponibles. Comme dans le domaine de compétences opérationnelles A, l'éventail et le niveau des missions varient selon la taille de l'entreprise et la fonction du titulaire du poste.

<b>Compétences opérationnelles professionnelles</b>	<b>Thèmes / contenus détaillés</b>	<b>Critères de performances</b>									
B 1 – Elaborer la planification financière	Planification financière Elaboration du budget Controlling Organisation d'entreprise	<p>Les gestionnaires d'entreprise diplômés sont en mesure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de planifier de manière optimale les moyens financiers (utilisation des capitaux propres et capitaux étrangers);</li> <li>• de calculer les indicateurs financiers conformément aux principes de la gestion d'entreprise;</li> <li>• de définir les indicateurs financiers en fonction du profil du garage automobile;</li> <li>• de superviser le respect des indicateurs financiers;</li> <li>• d'élaborer le budget;</li> <li>• de calculer les rentabilités conformément aux standards économiques et de la branche;</li> <li>• de tirer des conclusions objectives concernant l'entreprise à partir de l'analyse du bilan et du compte de résultat;</li> <li>• d'identifier les potentiels d'optimisation financière;</li> <li>• de percevoir précocement et de résoudre les difficultés de trésorerie;</li> <li>• de superviser la facturation et le système de relance;</li> <li>• d'adopter une attitude ferme mais arrangeante envers les clients en retard de paiement;</li> <li>• de garantir la gestion conforme de la comptabilité;</li> <li>• de déterminer le nombre d'assurances nécessaires;</li> <li>• de conclure des contrats d'assurance;</li> <li>• d'appliquer les principes juridiques concernant les éléments des finances et du controlling sur le marché automobile;</li> <li>• d'assurer la coordination interne, l'information et l'ajustement des activités financières dans les différents départements.</li> </ul>									
B 2 – Calculer les indicateurs financiers	Systèmes d'indicateurs financiers Calcul de rentabilité Calcul d'exploitation, comptabilité										
B 3 – Analyser le bilan et le compte de résultat	Comptabilité financière										
B 4 – Superviser la trésorerie et le système de relance	Planification de trésorerie Systèmes de contrôle des débiteurs										
B 5 – Assurer une comptabilité conforme	Comptabilité financière et d'entreprise Droit de la faillite Logiciel de comptabilité										
B 6 – Souscrire des assurances d'entreprise, de biens matériels et de machines	Assurances Droit des préjudices										
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Décrit dans la fiche</b>					<b>Compétences sociales et d'autonomie</b>	<b>Décrit dans la fiche</b>				
	A	B	C	D	E		A	B	C	D	E
Capacités d'analyse						Action axée sur la clientèle					
Dynamisme						Objectivité					
Compétence de direction						Intégrité					

## C Positionner les produits et services sur le marché automobile

### Description du domaine de compétences opérationnelles

Les gestionnaires d'entreprise diplômés positionnent les produits et services de leur entreprise de manière optimale sur le marché automobile. Pour ce faire, ils mettent à profit les plans marketing élaborés régulièrement et qui permettent d'orienter le processus de création de plus-value ou de vente de manière flexible aux exigences saisonnières ou régionales. Ils sont également responsables de tous les aspects de la fidélisation de la clientèle (ventes / après-vente / services) du garage automobile. Ils surveillent et améliorent les processus de conseil et de vente correspondants à l'aide du rapport de performances et en collaboration avec les collaborateurs directement concernés. Ils veillent à la bonne réalisation des investissements nécessaires. A cet effet, et afin d'adapter en permanence la gamme de produits et services, ils négocient avec différents organismes et entretiennent leurs réseaux.

Les gestionnaires d'entreprise diplômés sont en outre en mesure de conseiller leurs clients de manière approfondie. Ils règlent rapidement les réclamations et réagissent aux demandes spéciales des clients. Leurs connaissances en matière d'efficacité énergétique, de réduction des polluants et de protection de l'environnement leur permettent en outre de renseigner les clients dans ces domaines.

### Contexte

L'environnement économique et social dans lequel évoluent les gestionnaires d'entreprise diplômés varie en fonction de la taille, la gamme de produits et le lieu d'implantation de l'entreprise dans laquelle ils travaillent. Leur zone de chalandise peut être une agglomération, une région ou une zone transfrontalière. Les gestionnaires d'entreprise diplômés doivent par conséquent être d'autant plus ouverts et flexibles dans la définition et l'adaptation de la gamme de produits et services appropriée.

Force est de constater que la tendance actuelle dans la branche automobile est marquée par une très forte concurrence et une transparence des prix croissante. Côté consommateurs, on observe un recul de la fidélité à une marque ou un fournisseur et une diversification croissante des exigences (protection de l'environnement, lifestyle ou réduction des coûts comme motifs d'achat). Il faut spécialement souligner la forte demande d'un conseil approfondi en matière de protection de l'environnement et d'efficacité énergétique. Dans ce contexte, la compétence pratique et le talent de négociation et de vente des gestionnaires d'entreprise diplômés revêtent une importance centrale. Face à ces exigences croissantes, ils doivent en outre renforcer la disponibilité des employés en matière de communication et de service.

Les gestionnaires d'entreprise diplômés tirent également profit des réseaux régionaux et entre partenaires commerciaux pour leur positionnement sur le marché. Ils créent et entretiennent un large réseau de contacts avec la clientèle, les partenaires et les autorités. Ils négocient avec les importateurs et les fournisseurs.

Le domaine de compétences opérationnelles «Positionner les produits et services sur le marché automobile» se concrétise par la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise (domaine de compétences opérationnelles A).

<b>Compétences opérationnelles prof.</b>	<b>Thèmes / contenus détaillés</b>	<b>Critères de performances</b>								
C 1 – Elaborer un plan marketing saisonnier	Planification des ressources de l'entreprise Marché régional / saisonnier	<p>Les gestionnaires d'entreprise diplômés sont en mesure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'élaborer chaque année un plan marketing exploitant de manière optimale les ressources et capacités internes et tenant compte des conditions régionales et saisonnières;</li> <li>de planifier de manière systématique le processus de vente et de service des collaborateurs dans le garage automobile;</li> <li>de prendre des mesures ciblées afin de fidéliser les clients aux produits et services du garage automobile;</li> <li>d'évaluer en permanence le processus de vente et de service et la satisfaction des clients;</li> <li>en cas de non-respect des indicateurs du marché, de prendre des mesures correctives et de superviser leur mise en œuvre;</li> <li>de négocier des conditions avantageuses pour les contrats de l'entreprise;</li> <li>de créer et d'entretenir des réseaux avec les clients, les partenaires commerciaux (notamment fournisseurs et investisseurs) et les autorités;</li> <li>de résoudre de manière satisfaisante les réclamations des clients du garage automobile;</li> <li>d'apporter habilement leurs connaissances en matière d'efficacité énergétique, de protection de l'environnement et de mesures écologiques en automobile dans leurs entretiens avec les clients.</li> <li>de faire preuve d'authenticité, de conviction et de crédibilité au cours des négociations et entretiens;</li> <li>d'appliquer les bases juridiques concernant les produits et services sur le marché automobile.</li> </ul>								
C 2 – Gérer les ventes / après-vente / services	Processus de vente SAV / processus de services Fidélisation des clients Satisfaction des clients Performances sur le marché									
C3 – Elaborer le rapport de performances	Controlling									
C4 – Acquérir des biens d'investissement	Prix du marché									
C 5 – Mener des négociations complexes à tous les niveaux	Situation du marché Technique de négociation									
C6 – Mener des entretiens de haut niveau avec les clients	Connaissances tec. branche auto. Méthode de vente Psychologie de la vente Réclamation									
C7 – Conseiller les clients en matière d'efficacité énergétique, de réduction des polluants et de protection de l'environnement	Conduite d'entretien Technique automobile Efficacité énergétique, réduction des polluants, protection de l'environnement									
<b>Compét. méthodologiques / domaine</b>	<b>Décrit dans la fiche</b>					<b>Compétences sociales et d'autonomie</b>				
	A	B	C	D	E	<b>Compétence / domaine</b>				
Identifier le potentiel de marché						Comprendre les besoins des clients				
Techniques de présentation						Mentalité de service				
Orientation résultats						Intérêt pour l'évolution politique et sociale				
Compétence de direction						Force de persuasion				

## D Diriger les processus dans le garage automobile

### Description du domaine de compétences opérationnelles

Les gestionnaires d'entreprise diplômés sont responsables de l'efficacité et de l'efficience des processus commerciaux dans le garage automobile. Ils supervisent la définition et la mise en œuvre de l'organisation structurelle et opérationnelle interne en collaboration avec les employés de tous les niveaux. Ils assurent également le contrôle permanent et l'amélioration de ces processus. Grâce à leurs connaissances en informatique (traitement de données électroniques), les gestionnaires d'entreprise diplômés sont en mesure de garantir la mise à disposition des logiciels et du matériel requis pour tous les processus de travail. Ils s'informent en permanence sur les évolutions de la sécurité au travail et de la législation en matière de protection de l'environnement pour la branche automobile. Ils en déduisent des mesures adaptées à l'entreprise et collaborent avec les personnes et services compétents dans l'entreprise pour leur mise en œuvre et leur supervision.

### Contexte

Les processus commerciaux dans la branche automobile sont des inducteurs de coûts. D'une part parce que la présentation des marchandises sur des surfaces de vente et la réalisation des prestations dans l'atelier automobile nécessitent beaucoup de place. D'autre part, les produits du segment de prix supérieur et les outils électroniques et informatiques complexes doivent être contrôlés et remplacés en permanence. Tout cela implique des investissements importants. Il est donc primordial de planifier le temps de manière optimale afin de maintenir les coûts au niveau le plus bas et d'optimiser l'utilisation des capacités. L'expertise et l'évaluation de l'utilité de différentes applications informatiques spécifiques à la branche jouent un rôle aussi important dans la maîtrise des coûts. Ces technologies sont en effet elles aussi en constante évolution, d'où une pression d'autant plus forte sur la branche pour suivre le mouvement.

La sécurité au travail et la protection de l'environnement prennent également une grande importance due à l'utilisation d'installations techniques, de machines et de produits toxiques dans le garage automobile. Les gestionnaires d'entreprise diplômés assument ici une grande responsabilité au sein et en dehors de l'entreprise. Ils veillent à ce que les collaborateurs soient protégés conformément aux prescriptions légales en vigueur et à ce qu'aucun polluant interdit ne soit déposé. Ils contribuent ainsi à éviter les accidents et à garantir la bonne réputation de l'entreprise, des collaborateurs et des clients.

Les gestionnaires d'entreprise diplômés répondent au défi de définir des processus réalistes et réalisables en faisant intervenir précocement et systématiquement des responsables processus et utilisateurs de processus. Ils supervisent leur mise en application et leur amélioration permanente.

Le domaine de compétences opérationnelles «Diriger les processus dans le garage automobile» concerne les processus structurels et opérationnels internes étrangers aux domaines des finances et du controlling (domaine de compétences opérationnelles B) ou au positionnement des ventes et des produits (domaine de compétences opérationnelles C). Il se base sur la définition de la stratégie d'entreprise (domaine de compétences opérationnelles A).

<b>Compétences opérationnelles professionnelles</b>	<b>Thèmes / contenus détaillés</b>	<b>Critères de performances</b>				
D 1 – Elaborer l’organisation structurelle et opérationnelle	Connaissances techniques branche automobile Gestion des processus Exigences actuelles des processus Direction de projet Direction de réunion	<p>Les gestionnaires d’entreprise diplômés sont en mesure:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d’orienter les processus commerciaux internes aux contraintes de la stratégie d’entreprise et aux conditions-cadres de la branche automobile;</li> <li>de définir des processus simples et des responsabilités claires (lean management) en collaboration avec les propriétaires et utilisateurs de processus (responsables et utilisateurs des processus);</li> <li>d’assurer la mise en œuvre, la supervision et l’amélioration des processus dans le garage automobile;</li> <li>de réduire les temps alloués pour besoins personnels, les temps d’attente et les temps perdus par une organisation opérationnelle optimale;</li> <li>d’optimiser le workflow (déroulement du travail) et les conditions de travail dans le garage automobile;</li> <li>d’initier en permanence des processus d’amélioration;</li> <li>d’assurer la conformité de l’équipement et de la maintenance de l’infrastructure informatique aux exigences de l’exploitation;</li> <li>d’établir et d’entretenir un Content Management System (CMS, système de gestion du contenu) conforme aux exigences du garage automobile;</li> <li>de mettre en œuvre dans l’entreprise des mesures modernes et conformes à la loi et à l’évolution du droit du travail et de la législation en matière de protection de l’environnement;</li> <li>d’ordonner et, si nécessaire, d’assurer eux-mêmes des formations internes pour les collaborateurs dans les domaines de la sécurité au travail et de la protection de l’environnement.</li> </ul>				
D2 – Superviser le PAC (processus d’amélioration continue)	Contraintes ISO Gestion de la qualité et de l’environnement Responsabilité produit					
D 3 – Superviser le CRM (Customer Relationship Management)	Applications informatiques Logiciels Marketing Gestion des processus					
D4 – Coordonner l’informatique	Applications informatiques Logiciels et matériel					
D 5 – Assumer les mesures de protection de l’environnement	Loi sur la protection de l’environnement, loi sur les produits chimiques, loi sur la protection des eaux et loi sur le CO <sub>2</sub>					
D6 – Superviser la sécurité au travail	Directives CFST (solution de branche) (directives de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail, solution de branche UPSA)					
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Décrit dans la fiche</b>	<b>Compétences sociales et d’autonomie</b>			<b>Décrit dans la fiche</b>	
<b>Compétence / domaine</b>	<b>A</b> <b>B</b> <b>C</b> <b>D</b> <b>E</b>	<b>Compétence / domaine</b>			<b>A</b> <b>B</b> <b>C</b> <b>D</b> <b>E</b>	
Travail systématique		Souci pour les coûts				
Pensée interdisciplinaire		Objectivité				
Techniques de négociation		Orientation ressources				

## E Diriger le personnel et les départements

### Description du domaine de compétences opérationnelles

Les gestionnaires d'entreprise diplômés sont en mesure de couvrir tous les aspects de la gestion du personnel et de la direction de personnel dans la branche automobile. Ils contribuent à une utilisation optimale des capacités en personnel grâce à une planification habile du personnel. Les gestionnaires d'entreprise diplômés prennent en charge 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 aux candidatures et la sélection des candidats.

Les gestionnaires d'entreprise diplômés dirigent les collaborateurs de tous les niveaux. Ils utilisent les outils de direction du personnel et de développement du personnel usuels dans la branche, dont les systèmes de salaires et de bonus, dans le but d'améliorer la motivation et les performances. Ils sont en mesure de diriger des départements et de gérer raisonnablement le flux d'informations et de coordination.

Dans les situations de conflit et exceptionnelles, par exemple en cas de réduction d'effectif, les gestionnaires d'entreprise adoptent une position de médiateur reposant sur leur savoir-faire juridique et leur objectivité. Ils défendent les solutions justes et usuelles dans la branche.

Par des formations et des formations continues sur les aspects de la branche automobile, ils veillent à ce que leurs collaborateurs soient toujours à jour sur toutes les questions concernant l'activité de l'entreprise (connaissances de la branche automobile, évolutions sociales, corrélations écologiques). L'entreprise est ainsi en mesure de fournir des prestations de haut niveau.

### Contexte

La direction du personnel et la structure des salaires constituent un facteur clé du succès d'une entreprise. Dans la branche automobile, les collaborateurs sont extrêmement hétérogènes. De plus en plus souvent, des professionnels possédant un faible niveau de qualification travaillent main dans la main avec des spécialistes de l'informatique, de l'automobile et de l'électronique. La gestion du personnel est par conséquent confrontée à des défis particuliers. Ceux-ci se concrétisent par exemple dans la définition d'une structure des salaires appropriée, de systèmes d'encouragement financier et de la planification du personnel, qui doivent refléter les différents niveaux de qualification et de prétentions salariales. Dans le même temps, ces critères doivent coûter le moins cher possible et les capacités doivent être utilisées de manière optimale.

En tant qu'employeurs, les entreprises de la branche automobile assument une responsabilité sociale envers les salariés.

Les gestionnaires d'entreprise diplômés contribuent à trouver des solutions légales et acceptables du point de vue social en cas de conflit.

Employer les collaborateurs conformément à leurs capacités constitue un élément essentiel pour la valeur ajoutée et leur fidélisation à l'entreprise. Les gestionnaires d'entreprise diplômés favorisent ce processus en employant des instruments appropriés (par exemple les profils de compétences). En tant que supérieurs directs, ils encouragent l'évolution du personnel par le biais d'entretiens de qualification et de formations. Ils s'engagent en faveur d'un climat de travail motivant et ouvert et d'une culture du feed-back transparente.

Les gestionnaires d'entreprise diplômés connaissent le droit du travail, les règlements du personnel et directives internes. Ils travaillent avec des services de placement et des spécialistes en gestion du personnel, pour autant qu'ils ne couvrent pas eux-mêmes ces domaines. Leurs responsabilités et missions en matière de ressources humaines et de direction varient fortement en fonction de la taille de leur entreprise. Le domaine de compétences opérationnelles «Direction du personnel et des départements» est relié à tous les autres domaines, dans la mesure où la définition et le choix du personnel approprié joue un rôle crucial pour le respect de la stratégie d'entreprise, l'activité principale et les processus commerciaux.

<b>Compétences opérationnelles prof.</b>	<b>Thèmes / contenus détaillés</b>	<b>Critères de performances</b>							
E1 – Planifier le personnel	Planification du personnel Comptabilité des salaires Assurances sociales Encouragement par le salaire	Les gestionnaires d’entreprise diplômés sont en mesure: <ul style="list-style-type: none"> <li>• d’élaborer une planification du personnel avec une utilisation optimale des capacités du garage automobile;</li> <li>• d’élaborer une planification des salaires et de la prévoyance</li> <li>• de négocier les salaires avec les collaborateurs;</li> <li>• d’élaborer des systèmes d’encouragement motivants;</li> <li>• de réaliser de manière systématique et transparente les processus de recrutement du personnel du garage automobile;</li> <li>• de diriger les collaborateurs à tous les niveaux de manière ciblée;</li> <li>• d’encourager de manière ciblée les potentiels des collaborateurs;</li> <li>• de préparer, de réaliser et de tirer les enseignements des entretiens avec les collaborateurs;</li> <li>• d’améliorer en permanence la satisfaction des collaborateurs;</li> <li>• de maîtriser les situations délicates avec le personnel de manière responsable et conforme à la loi (par exemple suppression de postes, conflits);</li> <li>• d’assurer le flux d’information entre les différents secteurs d’activité;</li> <li>• de coordonner les activités des différents secteurs du garage automobile à l’aide d’outils de direction appropriés;</li> <li>• d’assurer la qualification des collaborateurs par des formations et formations continues;</li> <li>• d’assurer la formation des personnes en formation dans l’entreprise;</li> <li>• d’appliquer les bases juridiques concernant la direction de personnel et de départements.</li> </ul>							
E2 – Recruter les collaborateurs	Bases juridiques (CCT, CO) Processus de recrutement								
E3 – Diriger les collaborateurs	Direction du personnel Définition des objectifs Règles de feed-back, techniques de questionnement								
E4 – Diriger les départements	Direction du personnel Connaissances spécifiques à la branche automobile Connaissance du management								
E5 – Assurer la formation et la formation continue des collaborateurs (connaissances spécifiques, société, environnement)	Connaître les prestataires de formation Exigences envers la formation des personnes en formation Connaissances techniques branche automobile Mobilité Efficacité énergétique, réduction des polluants et protection de l’environnement								
<b>Compétences méthodologiques</b>	<b>Décrit dans la fiche</b>	<b>Compétences sociales et d’autonomie</b>			<b>Décrit dans la fiche</b>				
<b>Compétence / domaine</b>	<b>A</b> <b>B</b> <b>C</b> <b>D</b> <b>E</b>	<b>Compétence / domaine</b>			<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>
Capacités d’analyse									
Techniques de négociation									
Dynamisme									

## 3 Equivalence

### 3.1 Attestation d'équivalence

---

La commission AQ prend les décisions concernant l'équivalence entre les certificats suisses et l'expérience professionnelle requise.

Les demandes doivent être adressées par écrit à la CAQ, accompagnées des justificatifs correspondants. La CAQ délivre un certificat ou un refus d'équivalence dans un délai d'un mois.

Le SEFRI décide de l'équivalence des certificats et des diplômes étrangers.

### 3.2 Pratique professionnelle

---

À l'inscription, le candidat doit justifier un brevet dans la branche automobile et une expérience professionnelle d'au moins deux ans dans une entreprise de la branche automobile. La date limite est la date de clôture des inscriptions à l'examen.

## 4 Aspects administratifs

### 4.1 Documents d'examen

---

Le règlement des examens et les instructions pratiques ainsi que les formulaires d'inscription et documents d'examen peuvent être téléchargés à partir du site internet de l'UPSA ([www.agvs.ch](http://www.agvs.ch)).

L'inscription à l'examen s'effectue au secrétariat des examens. Celui-ci se tient également à disposition pour tout renseignement.

### 4.2 Taxes

---

La taxe d'examen inclut les prestations suivantes:

- Examen d'entrée, tâches administratives et organisationnelles
- Examen final

Le règlement actuel sur les taxes peut être demandé au secrétariat.

### 4.3 Appel aux candidatures

---

L'examen est annoncé sur le site internet et dans l'organe responsable au moins 3 mois avant le début.

### 4.4 Inscription

---

L'inscription écrite doit être adressée au bureau dans les délais, à l'aide du formulaire d'inscription officiel et accompagnée des documents requis.

Les certificats de modules ne doivent pas dater de plus de 5 ans. La date limite est la date de clôture des inscriptions à l'examen.

Les inscriptions et leurs documents restent au secrétariat des examens.

## 4.5 Dates

L'examen est organisé comme suit:

3 mois avant le début de l'examen	Publication
2 mois avant le début de l'examen	Clôture des inscriptions
30 jours avant le début de l'examen	Convocation à l'examen
7 jours avant le début de l'examen	Eventuelles demandes de récusation des experts

## 4.6 Outils

Les candidats reçoivent des instructions détaillées sur l'examen avec la convocation. Les outils ne figurant pas explicitement dans la convocation sont interdits.

# 5 Examen final

## 5.1 Généralités

L'examen final s'inspire de la pratique professionnelle qui subit une évolution permanente. C'est pourquoi il vise à évaluer non seulement les connaissances scolaires, mais aussi les connaissances et capacités professionnelles d'actualité.

L'interconnexion des différentes matières (modules) revêt par conséquent une grande importance. La réussite à l'examen implique une expérience pratique.

Seules les personnes possédant de solides connaissances de la direction d'un garage automobile pourront être à la hauteur des exigences de l'examen.

## 5.2 Etendue et durée de l'examen

Contenus de l'épreuve		Domaines des compétences opérationnelles				
		Définir la stratégie de l'entreprise sur le marché automobile	Gérer les finances et le controlling	Positionner les produits et services sur le marché automobile	Diriger les processus	Diriger le personnel dans l'entreprise
Epreuves	Type d'épreuve	A	B	C	D	E
1. Direction stratégique	Exemple de cas	●	●	●		
2. Direction stratégique	Présentation et entretien spécialisé	●	●	●		
3. Direction opérationnelle	Epreuve écrite				●	●
4. Direction du personnel	Jeu de rôles			●	●	●

● Désigne les domaines des compétences opérationnelles utilisés lors de cette partie de l'épreuve.

### 5.3 Epreuves écrites

---

Le candidat confirme par écrit qu'il a rédigé lui-même le travail d'examen et que toutes les citations et sources externes sont signalées comme telles. En cas de plagiat, le candidat sera exclu de l'examen pour tentative de fraude ou déchu a posteriori du diplôme.

### 5.4 Matières d'examen

---

Les différentes parties de l'examen et leur évaluation sont décrites ci-après. Les experts s'inspirent toujours, dans le choix des questions, des exigences de la pratique professionnelle. Les problèmes et questions de l'examen s'appuient en première ligne sur les compétences opérationnelles et des situations concrètes inspirées de la pratique.

### 5.5 Etude de cas (écrit)

---

**Description** Cette partie de l'examen consiste à réaliser une étude de cas général. A partir d'une situation pratique dans une entreprise, le candidat doit élaborer, analyser et/ou optimiser la stratégie opérationnelle et d'entreprise et les documents de direction et de travail pour les activités typiques du chef d'exploitation d'un garage automobile.

Avec cette étude de cas, le candidat montre qu'il est en mesure d'analyser les thèmes du quotidien dans un garage automobile et concernant le positionnement sur le marché, la rentabilité, la satisfaction des clients, la gestion du personnel, la sécurité au travail et le respect de l'environnement et de prendre des mesures permettant de les optimiser.

**Evaluation** Deux experts au moins évaluent les travaux d'examen écrits et s'entendent sur la note à attribuer.

### 5.6 Présentation de l'étude de cas (oral)

---

**Description** Cette partie de l'examen consiste à présenter les documents élaborés devant un public de professionnels (direction, conseil d'entreprise, conseil d'administration etc.).

**Evaluation** Cette partie de l'examen permet d'évaluer la compétence des candidats comme cadres et leur compétence professionnelle à déceler et à résoudre des problèmes en réseau. Les candidats répondent aux questions des examinateurs.

#### Critères d'évaluation de la technique de discours

**Articulation** Introduction, sommaire, argumentation, langage, rhétorique, récapitulatif, outils, compétence pratique, conformité juridique

**Personnalité** Rayonnement, langage corporel, apparence  
Deux experts au moins procèdent aux examens oraux, prennent des notes sur l'entretien d'examen et sur le déroulement de l'examen, apprécient les prestations fournies et fixent en commun la note.

### 5.7 Epreuves écrites

---

**Description** Cette partie de l'examen comprend des épreuves écrites sur différents thèmes concernant la gestion d'entreprise, dans les domaines de compétences opérationnelles A à E.

**Evaluation** Deux experts au moins évaluent les travaux d'examen écrits et s'entendent sur la note à attribuer.

## 5.8 Jeu de rôles (oral)

---

- Description** Cette partie de l'examen consiste en des jeux de rôles sur différentes situations typiques pour un garage automobile.
- Evaluation** En plus des compétences professionnelles, les experts notent la capacité à déceler et à résoudre les problèmes en réseau, la capacité à se justifier et à argumenter, les connaissances techniques et la créativité. La compétence méthodologique, la compétence sociale et la compétence personnelle sont examinées et notées.
- Deux experts au moins procèdent aux examens oraux, prennent des notes sur l'entretien d'examen et sur le déroulement de l'examen, apprécient les prestations fournies et fixent en commun la note.

## 6 Entrée en vigueur et validité

Les présentes instructions pratiques entrent en vigueur le 03.01.2014  
Elles se basent sur le règlement des examens en vigueur.

sig. Peter Baschnagel

Président de la commission AQ EPS

sig. Jürg Fluri

Membre de la commission AQ EPS