

Profil de qualification

**Cheffe de la restauration collective avec diplôme fédéral /
Chef de la restauration collective avec diplôme fédéral**

Date :	03.07.2026
Version :	0.2 Enquête sectorielle

Table des matières

1	Profil de la profession	3
1.1	Domaine d'activité	3
1.2	Principales compétences opérationnelles	3
1.3	Exercice de la profession	4
1.4	Apport de la profession à la société, à l'économie à la nature et à la culture	4
2	Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	5
3	Niveau d'exigences (critères de performances)	6

1 Profil de la profession

1.1 Domaine d'activité

Les cheffes et chefs de la restauration collective assument la responsabilité stratégique des offres, des infrastructures et des processus d'approvisionnement dans les entreprises de restauration collective. Ils développent des concepts d'offre et d'entreprise et les adaptent au positionnement de l'entreprise ainsi qu'aux conditions-cadres opérationnelles, économiques, légales et liées au développement durable.

Leur domaine d'activité comprend l'aménagement stratégique de l'approvisionnement, des infrastructures, des investissements, de la production, de la logistique, de la distribution des repas, de l'utilisation des locaux, de la présentation et de la communication avec la clientèle. Ils veillent à ce que les offres, les prestations de services, les locaux, les procédés de production ainsi que les systèmes de distribution et de vente soient adaptés aux besoins des clients et aux exigences de l'entreprise. Ce faisant, vous travaillez en interface avec la direction de l'entreprise, les collaborateurs, les cadres, les clients, les partenaires externes ainsi que d'autres parties prenantes.

1.2 Principales compétences opérationnelles

Les cheffes et chefs de la restauration collective élaborent le concept d'offre et d'entreprise d'une entreprise de restauration collective et en pilotent la mise en œuvre. Ils effectuent l'aménagement des stratégies d'approvisionnement, d'infrastructure et d'investissement et veillent à ce que les appareils, les appareils, le petit matériel, les systèmes informatiques, la gestion des marchandises et la logistique soient intégrés efficacement dans la planification opérationnelle.

Ils élaborent des stratégies de production, de logistique et de processus et pilotent leur mise en œuvre de manière économique, hygiénique, axée sur la qualité et respectueuse des ressources. En outre, ils effectuent l'aménagement des stratégies pour l'utilisation de l'espace, le service des repas, la présentation et la communication avec la clientèle, et évaluent l'effet de ces stratégies sur la prestation de services et l'expérience client.

Un autre axe prioritaire réside dans l'aménagement des conditions-cadres à l'échelle de l'entreprise. Les cheffes et chefs de la restauration collective conçoivent des systèmes de qualité, d'hygiène et de contrôle, garantissent le respect des spécifications légales et d'entreprises et développent des stratégies en matière de risques, de gestion de crise et de durabilité. Ils mettent en œuvre de manière stratégique les certifications et les labels de qualité.

Ils sont responsables de la gestion économique de leur domaine, développent des modèles d'organisation et de gestion, pilotent les processus budgétaires et de contrôle de gestion, élaborent des business plans ainsi que des modèles d'investissement et de calcul, et promouvent les processus d'innovation. De plus, ils façonnent la culture de gestion, gèrent la communication interne au niveau stratégique, entretiennent des relations avec les parties prenantes externes et promouvent de manière ciblée les collaborateurs ainsi que les cadres.

1.3 Exercice de la profession

Les cheffes et chefs de la restauration collective exercent leur activité à un niveau stratégique et entrepreneurial. Ils agissent de manière autonome, assument une large responsabilité quant à l'orientation et au développement de la restauration collective et prennent des décisions au niveau de l'entreprise ayant un impact sur la qualité, la rentabilité, la durabilité, l'expérience client et le positionnement de l'entreprise.

L'exercice de la profession est marqué par des processus d'approvisionnement complexes, des exigences élevées en matière d'hygiène, de sécurité alimentaire, de rentabilité, de gestion des ressources et de qualité, ainsi que par les besoins variés des clients. Ils allient une expertise technique en restauration collective à une approche économique, des compétences en gestion, une capacité d'innovation et une compréhension approfondie de la qualité et de la durabilité.

En tant que cadres, ils façonnent une culture d'entreprise efficace. Ils mettent en place des structures de gestion des collaborateurs et de communication claires, assurent le développement des collaborateurs et des cadres et veillent à ce que les processus, les prestations et la collaboration soient alignés sur les objectifs stratégiques de l'entreprise.

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

Les cheffes et chefs de la restauration collective apportent une contribution importante à un approvisionnement sûr, économique et de haute qualité pour les clients. Grâce à l'aménagement stratégique des offres, des infrastructures et des processus d'approvisionnement, ils contribuent à une prestation de services fiable et adaptée aux besoins dans le domaine de la restauration collective.

Sur le plan économique, ils garantissent la viabilité à long terme de l'entreprise en gérant les ressources de manière ciblée, en assumant la responsabilité des processus financiers, en évaluant les investissements et en promouvant les processus d'innovation. Grâce à des systèmes de qualité, d'hygiène et de contrôle, ils apportent une contribution essentielle à la sécurité alimentaire, à la sécurité de l'entreprise et à l'assurance qualité.

Grâce à des stratégies de développement durable, ils promouvrent une gestion responsable des denrées alimentaires, de l'énergie, des matériaux et des autres ressources. Parallèlement, par des offres orientées vers le client, une présentation professionnelle et une culture d'entreprise claire, ils façonnent la perception et le développement de la restauration collective au sein de l'hôtellerie et de la restauration.

2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Domaines de compétence opérationnelles	Compétence opérationnelles				
A Orienter et piloter stratégiquement les offres de restauration collective, les infrastructures et les processus d'approvisionnement	A1 Développer et piloter de manière stratégique le concept d'offre et d'entreprise d'une entreprise de restauration collective en tenant compte de son positionnement ainsi que des conditions-cadres opérationnelles, économiques et légales.	A2 Élaborer des stratégies d'approvisionnement, d'infrastructure et d'investissement pour l'entreprise de restauration collective et piloter leur mise en œuvre.	A3 Développer des stratégies de production, de logistique et de processus pour la restauration collective et piloter leur mise en œuvre de manière économique et axée sur la qualité.	A4 Développer des stratégies d'utilisation de l'espace, de distribution des repas, de présentation et de communication avec la clientèle, et en vérifier l'effet.	
B Élaborer les bases légales ainsi que les conditions-cadres à l'échelle de l'entreprise pour les prestations de la restauration collective et piloter leur mise en œuvre	B1 Concevoir des systèmes de qualité, d'hygiène et de contrôle et surveiller leur efficacité au sein de l'entreprise.	B2 Garantir le respect des conditions-cadres juridiques et opérationnelles de l'entreprise et piloter leur mise en œuvre au niveau stratégique.	B3 Développer des stratégies de gestion des risques et des crises, piloter leur mise en œuvre et concevoir le positionnement de l'entreprise dans son environnement sectoriel.	B4 Développer et planifier des stratégies de durabilité, piloter leur mise en œuvre au sein de l'entreprise, déployer de manière stratégique les certifications et les labels de qualité.	
C Organiser et assumer la responsabilité de l'aménagement de la gestion économique des prestations de la restauration collective	C1 Participer au développement de la stratégie globale d'une entreprise, en définir l'organisation de l'entreprise et piloter l'utilisation ciblée des ressources.	C2 Développer l'organisation des processus et les modèles de leadership, évaluer les systèmes appropriés, et définir et piloter les standards de qualité au niveau stratégique.	C3 Assumer la responsabilité du pilotage financier global, piloter les processus budgétaires et de contrôle de gestion, établir des plans d'affaires ainsi que développer et piloter des modèles d'investissement et de calcul.	C4 Développer et mettre en œuvre un concept marketing.	C5 Piloter les processus d'innovation au sein de l'entreprise et promouvoir leur mise en œuvre durable.
D Façonner la culture de leadership dans le domaine de la restauration collective et piloter les parties prenantes	D1 Développer une culture de leadership axée sur les valeurs et en ancrer les principes au sein de l'entreprise.	D2 Mener et orienter la communication interne au niveau stratégique.	D3 Établir et entretenir des relations avec les parties prenantes externes, et aligner l'orientation client au sein de l'entreprise sur les directives stratégiques.	D4 Piloter les processus de changement, façonner stratégiquement les évolutions numériques et faire évoluer la gestion des processus.	D5 Développer les performances des collaborateurs et des cadres, les coacher et favoriser de manière ciblée leur développement au sein de l'entreprise.

3 Niveau d'exigences (critères de performances)

Domaine de compétences opérationnelles A : Orienter et piloter stratégiquement les offres de restauration collective, les infrastructures et les processus d'approvisionnement		
Description du domaine de compétences opérationnelles	<p>Les cheffes et chefs de la restauration collective sont chargés de l'orientation stratégique de l'offre, de l'infrastructure et des processus d'approvisionnement dans les entreprises de restauration collective. Ils élaborent des concepts d'entreprise servant de base à la gestion de l'entreprise et adaptent les offres, les prestations de services, les locaux, les procédés de production ainsi que les systèmes de distribution et de vente au positionnement, aux exigences opérationnelles et aux besoins des clients. Ils conçoivent des stratégies d'approvisionnement, d'infrastructure et d'investissement et pilotent leur mise en œuvre au sein de l'entreprise.</p> <p>Le développement stratégique et l'optimisation des processus de production, de stockage, de distribution, de nettoyage et d'élimination des déchets en font partie intégrante. Les cheffes et chefs de la restauration collective veillent à ce que ces processus soient mis en œuvre de manière efficace, hygiénique, axée sur la qualité et respectueuse des ressources. Parallèlement, ils effectuent l'aménagement de l'espace, le service des repas, la présentation et la communication avec la clientèle de manière à ce qu'ils s'inscrivent dans le concept d'entreprise et favorisent une expérience client professionnelle.</p>	
Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
A1 Développer et piloter de manière stratégique le concept d'offre et d'entreprise d'une entreprise de restauration collective en tenant compte de son positionnement ainsi que des conditions-cadres opérationnelles, économiques et légales.		<p>a1.a Réaliser des analyses de marché et des tendances, en déduire des concepts d'entreprise et en piloter la mise en œuvre de manière stratégique</p> <p>a1.b Définir des offres en tenant compte du concept d'entreprise, du positionnement, du marché, des groupes cibles, de la rentabilité et des spécifications légales</p> <p>a1.c Élaborer des concepts d'offre et en piloter, contrôler et évaluer la mise en œuvre au sein de l'entreprise</p>

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>A2 Élaborer des stratégies d'approvisionnement, d'infrastructure et d'investissement pour l'entreprise de restauration collective et piloter leur mise en œuvre.</p>		<p>a2.a Élaborer des critères d'approvisionnement et des concepts d'achat pour les marchandises, les prestations de services, les appareils, les appareils, le petit matériel, les infrastructures et les systèmes, en tenant compte du concept d'entreprise.</p> <p>a2.b Définir les exigences relatives aux infrastructures, appareils, petits matériels et systèmes informatiques spécifiques à l'établissement et évaluer leur adéquation en termes de qualité, de sécurité, de rentabilité et de praticabilité.</p> <p>a2.c Élaborer, justifier et présenter les exigences techniques relatives aux décisions d'investissement concernant les infrastructures, les appareils et les systèmes d'.</p> <p>a2.d Évaluer, d'un point de vue technique, les systèmes adaptés à la planification opérationnelle, à l'approvisionnement, à la gestion des marchandises et au pilotage de l'entreprise.</p>
<p>A3 Développer des stratégies de production, de logistique et de processus pour la restauration collective et piloter leur mise en œuvre de manière économique et axée sur la qualité.</p>		<p>a3.a Évaluer, concevoir et optimiser les procédés et les processus de production en tenant compte du concept d'entreprise, de la mission d'approvisionnement, de l'efficacité et des exigences de qualité.</p> <p>a3.b Analyser, optimiser et piloter les processus de stockage, de gestion des marchandises et de distribution à l'aide d'outils appropriés.</p> <p>a3.c Analyser les interfaces entre la production, le stockage, la distribution, le nettoyage et la gestion des déchets et en tenir compte dans la conception des processus.</p> <p>a3.d Prendre en compte les exigences en matière d'hygiène, de nettoyage et de gestion des déchets lors de l'élaboration de stratégies de production, de logistique et d'organisation des processus, et vérifier leur mise en œuvre.</p>

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>A4 Développer des stratégies d'utilisation de l'espace, de distribution des repas, de présentation et de communication avec la clientèle, et en vérifier l'effet.</p>		<p>a4.a Analyser, planifier et optimiser l'utilisation de l'espace, son agencement et ses équipements en tenant compte du concept d'entreprise, des processus opérationnels, de la fonctionnalité, du guidage des clients et de leur expérience.</p> <p>a4.b Adapter le service des repas ainsi que les systèmes de distribution et de vente au concept d'entreprise, aux besoins des clients, aux processus et à l'offre de services, et les perfectionner dans une optique de qualité.</p> <p>a4.c Évaluer et sélectionner les modes de paiement et les systèmes de caisse en fonction du concept d'entreprise, et en gérer l'utilisation de manière professionnelle.</p> <p>a4.d Développer des formes de présentation ainsi que des mesures d'information adaptées aux clients pour les offres et les prestations de services, et en vérifier l'effet.</p>

Domaine de compétences opérationnelles B : Élaborer les bases légales ainsi que les conditions-cadres à l'échelle de l'entreprise pour les prestations de la restauration collective et piloter leur mise en œuvre		
Description du domaine de compétences opérationnelles	<p>Les cheffes et chefs de la restauration collective aménagent les conditions-cadres à l'échelle de l'entreprise pour une prestation de services assurant la sécurité, de haute qualité et conforme à la législation dans les entreprises de restauration collective. Ils conçoivent des systèmes de qualité, d'hygiène et de contrôle et surveillent leur efficacité au sein de l'entreprise. Ce faisant, ils transforment les spécifications de la législation alimentaire ainsi que d'autres exigences légales et opérationnelles en normes contraignantes et veillent à ce que celles-ci soient mises en œuvre et développées au quotidien. Ils élaborent des concepts en matière de sécurité au travail, de protection de la santé, de sécurité des opérations, de protection des données et de sécurité de l'information, et pilotent leur mise en œuvre. Parallèlement, ils analysent les risques juridiques, élaborent des stratégies de gestion des risques et des crises et veillent à ce que l'entreprise reste opérationnelle même dans des situations exceptionnelles.</p> <p>Un autre axe prioritaire est l'orientation durable de la restauration collective. Les cheffes et chefs de la restauration collective élaborent des stratégies de durabilité, pilotent l'utilisation des ressources et orientent les processus tout au long de la chaîne de valeur de manière écologique et économique. Ils évaluent les certifications et les labels de qualité, définissent leur utilisation de manière stratégique et les mettent en œuvre au niveau de l'entreprise.</p>	
Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
B1 Concevoir des systèmes de qualité, d'hygiène et de contrôle et surveiller leur efficacité au sein de l'entreprise.	b1.1 Développer des concepts d'hygiène et de sécurité alimentaire en tenant compte des prescriptions légales et les mettre en œuvre au sein de l'entreprise b1.2 Transposer les prescriptions de la législation alimentaire et des ordonnances applicables dans des normes d'entreprise et en piloter le respect b1.3 Concevoir des systèmes visant à garantir l'hygiène d'entreprise et surveiller leur efficacité b1.4 Vérifier et faire évoluer les systèmes de contrôle et de surveillance visant à garantir le respect des prescriptions en matière d'hygiène, de sécurité et de qualité	

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>B2 Garantir le respect des conditions-cadres juridiques et opérationnelles de l'entreprise et piloter leur mise en œuvre au niveau stratégique.</p>	<p>b2.1 Développer des concepts en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de sécurité des installations en tenant compte des prescriptions légales et piloter leur mise en œuvre</p> <p>b2.2 Mettre en œuvre les prescriptions relatives à la protection des données et à la sécurité de l'information au sein de l'entreprise et en surveiller le respect</p> <p>b2.3 Analyser les conditions-cadres juridiques au sein de l'entreprise et les transposer en directives d'entreprise</p> <p>b2.4 Garantir et surveiller le respect des réglementations légales et de l'entreprise</p> <p>b2.5 Piloter les processus RH en tenant compte des prescriptions légales</p> <p>b2.6 Identifier les risques et dangers juridiques et initier des mesures appropriées</p>	
<p>B3 Développer des stratégies de gestion des risques et des crises, piloter leur mise en œuvre et concevoir le positionnement de l'entreprise dans son environnement sectoriel.</p>	<p>b3.1 Réaliser des analyses de risques pour l'entreprise et en déduire des mesures stratégiques</p> <p>b3.2 Concevoir des systèmes de gestion des risques et piloter leur mise en œuvre</p> <p>b3.3 Évaluer et hiérarchiser les risques, et définir des mesures de pilotage appropriées</p> <p>b3.4 Planifier des mesures en cas de crise et en garantir la mise en œuvre au sein de l'entreprise</p> <p>b3.5 Vérifier l'efficacité des mesures de gestion des risques et des crises et les faire évoluer</p>	

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>B4 Développer et planifier des stratégies de durabilité, piloter leur mise en œuvre au sein de l'entreprise, déployer de manière stratégique les certifications et les labels de qualité.</p>	<p>b4.1 Développer des stratégies de durabilité pour l'entreprise en tenant compte des exigences économiques et écologiques</p> <p>b4.2 Planifier et piloter stratégiquement l'utilisation des ressources au sein de l'entreprise</p> <p>b4.3 Orienter les processus de la chaîne de valeur vers la durabilité et piloter leur mise en œuvre</p> <p>b4.4 Développer des mesures visant à promouvoir une entreprise durable et en vérifier l'effet</p> <p>b4.5 Évaluer les certifications et les labels de qualité, définir leur utilisation de manière stratégique et les mettre en œuvre au sein de l'entreprise</p>	

Domaine de compétences opérationnelles C : Organiser et assumer la responsabilité de l'aménagement de la gestion économique des prestations de la restauration collective		
Description du domaine de compétences opérationnelles	<p>Les cheffes et chefs de la restauration collective conçoivent et assument la gestion économique de leur domaine au niveau stratégique. Ils analysent la stratégie d'entreprise et la charte et en déduisent des mesures pour la conception de la gestion d'entreprise, l'organisation des processus ainsi que l'utilisation des ressources dans la restauration collective. Ce faisant, ils définissent les rôles, les fonctions et les responsabilités et alignent les structures ainsi que les processus sur les objectifs stratégiques de l'entreprise.</p> <p>Ils développent des modèles de processus et de gestion, évaluent les systèmes adaptés pour soutenir les procédures opérationnelles et définissent des standards de qualité au niveau stratégique. Ils recourent de manière ciblée à la gestion de la qualité, à la gestion de projet et au pilotage des processus afin de planifier, de surveiller et de développer en permanence les prestations de manière efficace.</p> <p>Ils assument en outre la responsabilité des processus de pilotage financier. Ils analysent les indicateurs financiers, évaluent les structures de coûts, établissent des prévisions budgétaires et financières et développent des modèles d'investissement et de calcul. En complément, ils exploitent des analyses de marché et de la concurrence, développent des concepts marketing et promouvent les processus d'innovation.</p>	
Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
C1 Participer au développement de la stratégie globale d'une entreprise, en déduire l'organisation de l'entreprise et piloter l'utilisation ciblée des ressources.	c1.1 Analyser les lignes directrices et la stratégie de l'entreprise et en déduire des mesures pour son propre domaine c1.2 Concevoir les structures organisationnelles dans son propre domaine de responsabilité et les aligner sur les objectifs stratégiques c1.3 Définir les rôles, les fonctions et les responsabilités et piloter leur mise en œuvre c1.4 Planifier et optimiser l'utilisation des ressources dans son propre domaine conformément à la stratégie	

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>C2 Développer l'organisation des processus et les modèles de leadership, évaluer les systèmes appropriés, et définir et piloter les standards de qualité au niveau stratégique.</p>	<p>c2.1 Développer et mettre en œuvre des modèles de processus et de leadership pour son propre domaine</p> <p>c2.2 Évaluer les systèmes de soutien aux processus de l'entreprise et piloter leur utilisation</p> <p>c2.3 Concevoir un système de gestion de la qualité et en garantir la mise en œuvre ainsi que le développement continu</p> <p>c2.4 Définir des standards de qualité, surveiller leur respect et initier des mesures d'optimisation</p> <p>c2.5 Planifier et piloter des projets, et garantir la réalisation de leurs objectifs</p>	
<p>C3 Assumer la responsabilité du pilotage financier global, piloter les processus budgétaires et de contrôle de gestion, établir des plans d'affaires ainsi que développer et piloter des modèles d'investissement et de calcul.</p>	<p>c3.1 Analyser les indicateurs financiers et les utiliser pour piloter l'entreprise</p> <p>c3.2 Interpréter les comptes annuels et en déduire des mesures stratégiques</p> <p>c3.3 Analyser les structures de coûts et les utiliser pour prendre des décisions entrepreneuriales</p> <p>c3.4 Établir des budgets et des plans financiers et piloter leur mise en œuvre</p> <p>c3.5 Préparer et évaluer les décisions d'investissement et accompagner leur mise en œuvre</p> <p>c3.6 Développer des modèles de calcul et les utiliser pour garantir la rentabilité</p>	

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>C4 Développer et mettre en œuvre un concept marketing.</p>	<p>c4.1 Réaliser des analyses de marché et de la concurrence et les utiliser pour prendre des décisions stratégiques</p> <p>c4.2 Participer au développement de stratégies de marketing et de positionnement et piloter leur mise en œuvre</p> <p>c4.3 Définir des groupes cibles et adapter les offres en conséquence</p> <p>c4.4 Évaluer les canaux de distribution et de communication et piloter leur utilisation</p> <p>c4.5 Planifier et mettre en œuvre des mesures marketing, et en vérifier l'effet</p> <p>c4.6 Définir des stratégies de prix et piloter leur mise en œuvre</p>	
<p>C5 Piloter les processus d'innovation au sein de l'entreprise et promouvoir leur mise en œuvre durable.</p>	<p>c5.1 Analyser les tendances et les évolutions du marché et les utiliser pour les processus d'innovation</p> <p>c5.2 Développer des idées innovantes commercialisables et piloter leur mise en œuvre</p> <p>c5.3 Structurer les processus d'innovation au sein de l'entreprise et accompagner leur mise en œuvre</p> <p>c5.4 Évaluer l'effet des innovations et garantir un développement continu</p>	

Domaine de compétences opérationnelles D : Façonner la culture de leadership dans le domaine de la restauration collective et piloter les parties prenantes		
Description du domaine de compétences opérationnelles	<p>Les cheffes et chefs de la restauration collective façonnent la culture de gestion dans leur domaine de responsabilité et l'alignent sur les objectifs stratégiques de l'entreprise. Ils développent des valeurs et des principes de gestion, les ancrent dans l'entreprise et effectuent l'aménagement des structures de gestion et de communication de manière à ce que les collaborateurs et les cadres puissent collaborer efficacement. Ce faisant, ils tiennent compte de la motivation, du comportement, des contraintes et des situations conflictuelles, et en déduisent des mesures de gestion des collaborateurs et de développement appropriées.</p> <p>Ils gèrent la communication interne au niveau stratégique et veillent à ce que les flux d'information soient ciblés, fiables et efficaces. Parallèlement, ils développent les performances des équipes, identifient les potentiels et les besoins de développement des collaborateurs et des cadres, et mettent en œuvre de manière ciblée des processus de coaching et de feedback.</p> <p>Vis-à-vis des clients et des autres parties prenantes externes, ils établissent des relations professionnelles et orientent l'approche client selon les spécifications stratégiques. Ils élaborent des stratégies de communication, entretiennent des réseaux et impliquent de manière ciblée les partenaires, les institutions et les autres parties prenantes. En outre, ils pilotent les processus de changement, accompagnent les évolutions numériques et perfectionnent la gestion des processus.</p>	
Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>D1 Développer une culture de leadership axée sur les valeurs et en ancrer les principes au sein de l'entreprise.</p>	<p>d1.1 Développer des valeurs et des principes de leadership et les ancrer dans son propre domaine de responsabilité</p> <p>d1.2 Analyser les facteurs influençant la motivation et le comportement des collaborateurs et les intégrer dans les approches de leadership</p> <p>d1.3 Développer et piloter des mesures visant à favoriser une gestion constructive du stress et des conflits</p> <p>d1.4 Utiliser et perfectionner des stratégies de communication, d'argumentation et de négociation adaptées à chaque situation</p> <p>d1.5 Élaborer des approches de solution pour relever des défis complexes dans son propre domaine de responsabilité et piloter leur mise en œuvre</p>	

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>D2 Mener et orienter la communication interne au niveau stratégique.</p>	<p>d2.1 Définir les structures de gestion des collaborateurs et de communication au sein de l'entreprise et garantir leur efficacité</p> <p>d2.2 Sélectionner de manière ciblée les outils de gestion et piloter leur utilisation au sein de l'entreprise</p> <p>d2.3 Concevoir les flux d'informations et garantir leur qualité au sein de l'entreprise</p> <p>d2.4 Analyser le potentiel et les besoins de développement des collaborateurs et des cadres et en déduire des mesures de développements ciblés</p> <p>d2.5 Concevoir des mesures visant à développer les performances des équipes et piloter leur mise en œuvre</p>	
<p>D3 Établir et entretenir des relations avec les parties prenantes externes, et aligner l'orientation client au sein de l'entreprise sur les directives stratégiques.</p>	<p>d3.1 Développer et mettre en œuvre des stratégies de communication avec les clients et les autres parties prenantes</p> <p>d3.2 Analyser les besoins des parties prenantes et les intégrer dans l'orientation stratégique</p> <p>d3.3 Développer des concepts de communication et de vente pour différents groupes cibles et évaluer leur effet</p> <p>d3.4 Développer et utiliser des stratégies de communication pour différentes parties prenantes</p> <p>d3.5 Établir et entretenir de manière stratégique des relations avec des partenaires, des institutions et des réseaux dans l'environnement sectoriel</p>	

Compétences opérationnelles	Critères de performance	Critères de performance spécifiques à la discipline
<p>D4 Piloter les processus de changement, façonner stratégiquement les évolutions numériques et faire évoluer la gestion des processus.</p>	<p>d4.1 Développer des stratégies pour les processus de changement au sein de l'entreprise et piloter leur mise en œuvre</p> <p>d4.2 Analyser les répercussions des changements et en déduire des mesures appropriées</p> <p>d4.3 Planifier les évolutions numériques au sein de l'entreprise et accompagner leur mise en œuvre</p> <p>d4.4 Faire évoluer la gestion des processus et garantir son efficacité</p> <p>d4.5 Impliquer et soutenir de manière ciblée les collaborateurs et les cadres dans les processus de changement</p>	
<p>D5 Développer les performances des collaborateurs et des cadres, les coacher et favoriser de manière ciblée leur développement au sein de l'entreprise.</p>	<p>d5.1 Élaborer des concepts de développement des collaborateurs et des cadres et les mettre en œuvre</p> <p>d5.2 Accompagner et faire progresser les collaborateurs et les cadres dans le cadre de processus de coaching et de feedback</p> <p>d5.3 Planifier et piloter des mesures visant le développement durable des compétences de leadership</p> <p>d5.4 Mesurer et évaluer l'effet des mesures de développement et de soutien</p>	