

REFERENTIELS

Candidat en situation de handicap :

Conformément au règlement d'évaluation, tout candidat en situation de handicap pourra saisir le référent handicap du certificateur. Celui-ci sera en mesure de faire procéder, dans le respect du référentiel d'évaluation présenté ci-après, à l'aménagement des modalités d'évaluation jugé nécessaire.

Sur avis motivé du référent handicap, les aménagements suivants pourront être mis en place :

- Temps majoré lors des évaluations écrites
- Temps majoré lors des évaluations orales
- Salle spécifique
- Prêt d'un ordinateur lors des évaluations
- Non prise en compte des fautes d'orthographe
- Temps de pause autorisé lors des évaluations
- Secrétariat lors des évaluations
- Supports adaptés au handicap
- Possibilité de restauration pendant les évaluations
- Aménagements des tests de langue (preuve MDPH)
- Autre(s) aménagement(s) selon les besoins du candidat.

BLOC 1 : ANALYSER LE MARCHE INTERNATIONAL			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
1.A. Mener un diagnostic de l'environnement	Etablir un diagnostic de l'environnement international Identifier les évènements et les circonstances qui facilitent l'expansion internationale Evaluer la capacité de l'entreprise à s'internationaliser	Travail individuel : études de cas portant sur la conjoncture économique de nombreux pays Travail en groupe : simulation d'entreprise qui s'ouvre sur le marché international	Capacité d'analyse de la conjoncture économique globale Compréhension et interprétation de la situation économique globale Pertinence des outils utilisés pour évaluer la capacité de

BLOC 1 : ANALYSER LE MARCHÉ INTERNATIONAL			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
			l'entreprise à développer son activité
1.B. Identifier les régions potentielles pour la croissance	Analyser les facteurs macroéconomiques sur les marchés potentiels	Travail individuel : études de cas portant sur les facteurs qui facilitent et/ou inhibent le développement international de l'entreprise Travail en groupe : rédaction d'un dossier pour le Business challenge (partie1) ¹	Pertinence des informations recueillies
	Identifier les opportunités et les menaces sur les différents marchés		Exhaustivité des risques et des opportunités identifiés
	Comparer les conditions sur les marchés étrangers avec les ressources et la stratégie globale de l'entreprise		Capacité à appliquer les outils d'analyse (SWOT, matrice de Pugh, etc...)
	Déterminer les marchés les plus profitables pour l'expansion		
1.C. Collecter les informations nécessaires pour développer l'activité à l'international	Rassembler les informations pour déterminer la taille des marchés	Travail en groupe : mini-cas portant sur le processus de sélection des marchés Travail en groupe : rédaction d'un dossier pour le Business challenge (partie1)	Maitrise du processus de sélection des marchés
	Sélectionner les marchés cibles de l'expansion		Pertinence et faisabilité des recommandations

¹ Business challenge : Il s'agit d'un travail à effectuer dans le cadre de la coopération entre l'EM Normandie et une entreprise partenaire s'ouvrant sur le marché international. La partie 1 du travail porte sur l'étude des marchés étrangers afin de sélectionner ceux les plus appropriés au développement de l'activité de l'entreprise. La partie 2 porte sur l'étude approfondie des caractéristiques de la demande sur le marché sélectionné et la préparation des ressources nécessaires à développer l'activité sur ce marché. La partie 3 consiste en la conception d'un plan d'action avec des étapes bien détaillées pour commencer l'activité sur le marché étranger. Le déroulement du challenge est régi par un cahier des charges négocié entre le responsable du programme et le représentant de l'entreprise partenaire.

BLOC 2 : CONCEVOIR, METTRE EN ŒUVRE ET CONTROLER LA STRATEGIE DU DEVELOPPEMENT INTERNATIONAL			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
2.A. Définir les objectifs à court, moyen et long termes	Analyser les menaces des concurrents et des nouveaux entrants	Travail individuel : études de cas sur l'effet de la concurrence sur les décisions dans l'entreprise Travail individuel : exercices sur la prévision de la demande et les pratiques de la prospection commerciale Travail en groupe : rédaction d'un dossier pour le Business challenge (partie2)	Capacité d'application des outils et méthodes de prévision de la demande
	Déterminer les caractéristiques de la demande (taille, évolution, etc.) en tenant compte des tendances sur le marché international et de la structure de la demande		Capacité de mener la prospection commerciale
	Fixer les objectifs commerciaux de l'expansion internationale à court, moyen et long terme		Exhaustivité des caractéristiques listées de la demande Capacité de définir des objectifs mesurables dans le temps et d'argumenter les choix faits
2.B. Décider des ressources nécessaires à l'expansion de l'entreprise	Evaluer les ressources financières, humaines et technologiques de l'entreprise	Travail individuel : études de cas portant sur l'analyse des ressources dans l'entreprise Travail individuel : simulation de la construction d'un budget pour une activité sur le marché étranger Travail en groupe : rédaction d'un dossier pour le Business challenge (partie2)	Pertinence de l'analyse des ressources
	Définir les ressources nécessaires au développement de l'activité à l'international		Maitrise du processus de construction d'un budget
	Décider de l'allocation des ressources pour atteindre les objectifs fixés		Fiabilité des calculs

BLOC 2 : CONCEVOIR, METTRE EN ŒUVRE ET CONTROLER LA STRATEGIE DU DEVELOPPEMENT INTERNATIONAL			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
2.C. Concevoir un plan d'action	Choisir le mode d'entrée sur le marché étranger (exportation, franchise, investissement direct...)	Travail en groupe : études de cas portant sur les choix des modes d'entrée sur le marché étranger	Capacité de prendre en compte le cadre réglementaire des transactions internationales Pertinence du mode d'entrée choisi sur le marché ciblé Capacité d'identifier et de prévoir dans le temps les procédures logistiques nécessaires pour initier les transactions Capacité de définir un système d'intelligence économique (collecte, analyse, diffusion et protection de l'information)
	Identifier le réseau de partenaires pour faciliter l'accès au marché étranger	Travail individuel : études de cas portant sur la réglementation des transactions internationales	
	Définir les procédures logistiques pour commencer les transactions internationales	Travail en groupe : présentation orale des projets sur les procédures logistiques à suivre pour initier l'activité sur le marché étranger	
	Planifier les actions dans le détail et dans le temps	Travail en groupe : rédaction d'un dossier pour le Business challenge (partie 3)	
2.D. Suivre la présence et l'activité sur le marché étranger	Maintenir une veille stratégique pour ajuster les actions aux changements de l'environnement		
	Rendre compte de la mise en œuvre des actions à la hiérarchie et aux départements concernés	Travail individuel : études de cas portant sur le système d'information dans l'entreprise Travail en groupe : jeu de rôle dans le cadre d'une simulation d'une activité de	Identification et maîtrise des outils de centralisation et de diffusion des informations dans l'entreprise Pertinence des indicateurs de performance choisis
	Sélectionner les indicateurs de performance basés sur les objectifs fixés de l'expansion internationale		

BLOC 2 : CONCEVOIR, METTRE EN ŒUVRE ET CONTROLER LA STRATEGIE DU DEVELOPPEMENT INTERNATIONAL			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	Collecter et interpréter les informations et les statistiques pour mesurer et suivre l'évolution des indicateurs de performance	l'entreprise sur un marché étranger	Maitrise du calcul et de la comparaison des indicateurs de performance
	Ajuster le plan d'action pour assurer l'atteinte des objectifs de profit		Pertinence des ajustements proposés
2.E. Adapter la structure organisationnelle au développement de l'activité à l'international	Définir la structure responsable de l'activité internationale dans l'organisation	Travail individuel : études de cas portant sur la structure organisationnelle et la réaction aux changements	Capacité de mener un diagnostic organisationnel
	Définir le rôle et les missions des différents acteurs dans la structure responsable de l'activité internationale		Pertinence de l'adaptation structurelle et fonctionnelle recommandée pour gérer l'activité internationale
	Assurer la coordination entre les unités organisationnelles et l'équipe responsable du développement international	Travail individuel : rédaction d'un rapport sur les adaptations à effectuer pour améliorer l'efficacité organisationnelle (mini cas d'entreprises opérant dans des secteurs d'activité variés)	Pertinence des indicateurs choisis pour mesurer l'efficacité organisationnelle
	Ajuster les décisions et les processus de suivi à la vitesse d'expansion de l'activité sur le marché international		Faisabilité des recommandations

BLOC 3 : NEGOCIER LES TRANSACTIONS INTERNATIONALES ET ECHANGER AVEC LES PARTENAIRES			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
3.A. Définir le persona de l'interlocuteur	Identifier les différences culturelles de l'interlocuteur	Travail en groupe : jeu de rôle dans une simulation de négociation commerciale (préparation de la négociation et échange entre les parties) Travail en groupe : jeu de rôle dans une simulation de réunion de deux équipes pour négocier les termes d'un contrat de vente	Pertinence des informations recueillies sur l'interlocuteur Pertinence des informations d'ordre légal et commercial recueillies pour mener la négociation Qualité et cohérence de l'argumentaire Respect de la responsabilité écologique de l'entreprise pour nouer des accords Respect du cadre réglementaire et de l'éthique des affaires
	Analyser les forces et faiblesses de l'interlocuteur		
3.B. Préparer le scénario de négociation	Préparer l'argumentaire et les réponses adéquates aux objections de l'interlocuteur		
	Prendre en compte le respect de la responsabilité écologique dans la négociation		
3.C. Mener la négociation	Adapter les termes de la transaction aux échanges avec l'interlocuteur tout en respectant les objectifs et intérêts de l'entreprise		
	Conclure le contrat en respectant la réglementation et l'éthique des affaires		

BLOC 4 : GERER UNE EQUIPE MULTICULTURELLE			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
4.A. Communiquer avec les membres de l'équipe	Parler et écrire la langue commune à l'équipe (l'anglais)	Test individuel de langue	Niveau B2
	Etablir une communication ouverte pour discuter des responsabilités, des missions et des délais avec les membres de groupe	Travail en groupe : mise en situation et production d'une vidéo pour expliquer les notions fondamentales dans le management interculturel	Capacité de s'exprimer et de transmettre le message aux différents membres de l'équipe
4.B. Gérer les conflits interculturels	Identifier les différences culturelles entre les membres de l'équipe	Travail en groupe : jeu de rôle dans un scénario de conflits	Capacité d'échanger avec le groupe en respectant le cadre professionnel
	Adapter son attitude et son comportement selon les différences culturelles avec l'interlocuteur		Capacité d'écouter les autres membres de l'équipe
4.C. Animer la synergie interculturelle	Développer l'intelligence multiculturelle via une approche collaborative	Travail en groupe : rédaction d'un dossier pour la mise en situation de coopération au sein d'une équipe multiculturelle	Capacité d'écouter les autres membres de l'équipe
	Définir les rôles et les tâches dans l'équipe en considérant les objectifs organisationnels		Capacité d'animation pour intégrer les différences culturelles dans la décision finale
	Adapter le système de motivation et de récompenses au contexte multiculturel et aux situations de handicap, tout en respectant le cadre organisationnel		
	Appliquer les adaptations nécessaires au changement du contexte		Originalité et pertinence des propositions données

BLOC 5 : GERER DANS UN CONTEXTE DE DEVELOPPEMENT DURABLE			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
5.A. Mettre en œuvre des processus pour assurer le contrôle conformément aux normes légales et éthiques	Définir les méthodes adéquates à l'évaluation de la performance en tenant compte des normes et des standards	Travail individuel : études de cas portant sur les processus de gestion des ressources humaines Travail individuel : études de cas portant sur des entreprises internationales s'engageant dans la responsabilité sociale Travail en groupe : présentation des outils technologiques à recommander pour une simulation d'entreprise en pleine expansion	Connaissances des normes et des standards dans le secteur d'activité de l'entreprise Pertinence des méthodes et des indicateurs de suivi sélectionnés Qualité et cohérence des outils proposés avec le cadre réglementaire et la mission sociale de l'entreprise
	Gérer les ressources humaines via un processus de sélection, d'évaluation, de formation et de développement des compétences		
	Tenir compte des besoins spécifiques de ses collaborateurs dans ses décisions (aménagement du temps et de l'espace pour les collaborateurs en situation de handicap, adaptation de la communication et des niveaux d'exigence, etc.)		
	Implémenter des outils technologiques pour gérer l'organisation en tenant compte des réglementations et de la responsabilité sociale de l'entreprise		
5.B. Développer son leadership en situations complexes et multidimensionnelles	Mettre en œuvre un processus de prise de décision efficace	Travail individuel : études de cas portant sur le développement durable Travail en groupe : jeu de rôle dans une simulation de situation de crise	Connaissance des modèles de prise de décision et des fondamentaux de la gestion de crise Capacité d'analyser la situation et réagir à temps en
	Préconiser les actions nécessaires pour suivre et maintenir les standards de qualité et de développement durable		
	Appliquer les méthodes adéquates à la gestion de crise		

BLOC 5 : GERER DANS UN CONTEXTE DE DEVELOPPEMENT DURABLE			
REFERENTIEL D'ACTIVITES <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	REFERENTIEL DE COMPETENCES <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	REFERENTIEL D'ÉVALUATION <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		MODALITÉS D'ÉVALUATION	CRITÈRES D'ÉVALUATION
	Assurer les conditions nécessaires pour le développement et la gestion de l'innovation	Travail individuel : exercices pratiques portant sur le choix et l'utilisation des outils de la gestion et contrôle de la qualité dans le cadre d'une prestation de service et/ou d'un processus de production d'un bien tangible	choisissant la méthode adaptée Originalité et adéquation des préconisations avec les standards de qualité
	Adapter son raisonnement et ses méthodes de travail aux besoins spécifiques des personnes (en situation de handicap, étrangères, etc.)	Travail en groupe : production et présentation de vidéos pour le projet « gestion de l'innovation et développement durable » Travail en groupe : rédaction d'un dossier pour le projet « gestion de l'innovation et développement durable »	Créativité dans les solutions à appliquer pour le développement durable Capacité à présenter et argumenter les choix d'une manière professionnelle