

# Diagramme des compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Document finale pour : (Nom/Prénom)

Le diagramme de compétences est un instrument destiné à évaluer le comportement et les performances de la personne en formation au sein de l'entreprise et dans le cadre des cours interentreprises. Les performances et le comportement sont évalués par les formateurs professionnels et les personnes chargées des cours interentreprises.

D'une part, le diagramme de compétences fait partie intégrante du domaine de qualification «Pratique professionnelle». D'autre part, il s'agit d'un instrument destiné à promouvoir les jeunes professionnels. Il permet d'apprécier leurs capacités pratiques et montre jusqu'à quel niveau les objectifs évaluateurs ont été atteints au sein de l'entreprise et dans le cadre des cours interentreprises. Contrairement aux bulletins semestriels traditionnels, les compétences des personnes en formation y sont présentées de manière détaillée et significative à l'aide de cas concrets.

L'utilité d'un tel diagramme de compétences est multiple. La **personne en formation** apprend à connaître ses points forts et ses points faibles ainsi que ses possibilités de développement professionnel. Grâce aux compétences acquises, les futurs assistants de bureau gagnent en assurance et leur identité professionnelle en est ainsi renforcée. Outre le diagramme de compétences, une attestation de compétences reconnue à l'échelle suisse sera délivrée aux assistants de bureau. Celle-ci pourra être présentée lors de la recherche d'un emploi. Pour les **entreprises formatrices**, le diagramme de compétences constitue un outil de planification et d'organisation de la formation, dont l'utilisation est aisée. Il permet aux formateurs de consigner de manière détaillée les points forts et les points faibles des personnes en formation et de favoriser leur développement. Les jeunes assistants de bureau ont ainsi la possibilité de trouver une activité en accord avec leurs intérêts professionnels. Autre avantage du diagramme de compétences: il est tenu compte de la situation et des spécificités de l'entreprise formatrice. Grâce au diagramme de compétences, des **tierces personnes** – comme p. ex. les futurs employeurs – reconnaissent facilement les compétences dont dispose l'assistant de bureau pour les comparer avec le profil souhaité. L'évaluation du comportement figurant dans le diagramme de compétences permet d'effectuer une sélection différenciée lors de l'embauche.

Interentreprises. Ces derniers se chargent de leur introduction tandis que les

## Structure et application du diagramme de compétences

Le diagramme de compétences se compose de deux parties :

- Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»
- Partie 2 «Compétences méthodologiques, sociales et personnelles»

### Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»

Cette partie s'inscrit dans le domaine de qualification «Pratique professionnelle». Chaque objectif évaluateur à acquérir en entreprise ou dans le cadre des cours interentreprises (voir partie A du plan de formation) est divisé en trois niveaux de profil hiérarchisés: ainsi, les conditions du niveau 1 doivent être remplies pour accéder au niveau 2. Ce dernier niveau correspond à l'objectif évaluateur décrit dans le plan de formation. Si une personne en formation atteint le niveau 3 d'un objectif évaluateur, cela signifie qu'elle dispose de connaissances supérieures à la moyenne dans ce domaine particulier. Quant aux compétences méthodologiques, personnelles et sociales décrites dans la partie A du plan de formation, elles font partie intégrante de l'évaluation des objectifs évaluateurs.

### Application de la partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»

Le diagramme de compétences comporte trente-deux objectifs évaluateurs. Vingt-neuf d'entre eux (marqués en bleu) sont traités au sein de l'entreprise et trois (marqués en jaune) dans le cadre des cours interentreprises. Durant la formation, chaque objectif évaluateur fait l'objet au minimum d'une évaluation par le formateur ou par l'animateur des CIE. Pour l'amélioration du diagramme de compétences par exemple, il est possible de procéder à un plus grand nombre d'évaluations. Certains objectifs évaluateurs du plan de formation sont traités à la fois en entreprise et dans le cadre des cours

Si le diagramme de compétences n'est pas satisfaisant, la personne en

entreprises formatrices sont responsables de leur mise en œuvre. Marqués eux aussi en bleu, ils sont évalués par l'entreprise formatrice. Il s'agit des objectifs évaluateurs suivants: 1.2.1 / 1.2.2 / 4.2.1 / 5.1.1 / 5.2.3.

### **Procéder au moins à une évaluation partielle par semestre de formation**

En accord avec la personne en formation, le formateur convient de vive voix les objectifs évaluateurs qui feront l'objet de l'évaluation. Au moins une évaluation partielle doit être effectuée par semestre d'apprentissage. Pendant deux mois au minimum, les prestations et le comportement de la personne en formation sont observés et les résultats de cette observation consignés dans le diagramme de compétences. L'évaluation doit ensuite être discutée avec la personne en formation.

Le diagramme de compétences est continuellement mis à jour par l'entreprise formatrice et conservé dans le dossier personnel de l'apprenti au cours de sa formation. L'entreprise formatrice doit veiller à ce que des copies du diagramme de compétences mis à jour soient effectuées après les évaluations et délivrées aux personnes en formation.

### **La partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises» sert de base à l'entretien de qualification au terme de la formation**

Au terme de la formation, l'entreprise formatrice fournit une version finale du diagramme de compétences, la signe et la transmet aux organes responsables des examens. Au cours de l'entretien de qualification, les experts d'examen évaluent la capacité professionnelle du candidat à l'aide du diagramme de compétences. Pour conclure, celui-ci est signé par l'expert en chef et transmis aux autorités cantonales.

### **Norme de réussite**

Seule la partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises» est déterminante pour la réussite du domaine de qualification «Pratique professionnelle». Suivant l'objectif évaluateur, la personne en formation doit atteindre le niveau 1 ou 2 du diagramme de compétences. Le niveau à atteindre est signalé par une couleur dans le diagramme de compétences. Si la personne en formation n'arrive pas à atteindre le niveau 1 d'un objectif évaluateur, son échec doit être motivé par écrit par le formateur dans la rubrique «Remarques».

formation a le droit de demander une version définitive de celui-ci. Cette version peut être présentée avec le certificat de travail lors de la recherche d'un emploi.

## **Partie 2 «Compétences méthodologiques, sociales et personnelles»**

Cette partie ne s'inscrit pas dans le domaine de qualification «Pratique professionnelle». Elle vise notamment à développer la personnalité de l'assistant de bureau. Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles importantes pour la profession sont évaluées, indépendamment des compétences professionnelles, à l'aide d'une échelle à quatre niveaux. Elles donnent des informations sur le comportement des personnes en formation. La partie 2 montre à celles-ci dans quels domaines elles doivent encore se développer tout en leur faisant découvrir leurs points forts.

### **Application de la partie 2 «Compétences méthodologiques, sociales et personnelles»**

Parallèlement à l'évaluation des objectifs évaluateurs de la partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises», les compétences méthodologiques, sociales et personnelles des personnes en formation sont examinées à l'aide de l'échelle à quatre niveaux. Afin de favoriser le développement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles, il est recommandé d'évaluer celles-ci plusieurs fois au cours de la formation. Le formateur discute l'évaluation de ces compétences avec la personne en formation. Afin de favoriser de manière ciblée le développement de celle-ci, ses points forts et ses possibilités de développement sont consignés dans la rubrique «Remarques». Le formateur donne aux personnes en formation des recommandations concrètes et réalisables qui leur permettront d'améliorer leurs compétences. Lors de la prochaine évaluation, il vérifie dans quelle mesure ces recommandations ont été mises en œuvre.

**Le diagramme de compétences fait partie intégrante du dossier de formation. Celle-ci contient au chapitre 5 une introduction à l'utilisation du diagramme, destinée aux personnes en formation et aux formateurs en entreprise.**

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»



### 1. Contact avec la clientèle

Objectif évaluateur	Niveau 1	Atteint	Niveau 2	Atteint	Niveau 3	Atteint
<b>1.1.1 Mener des entretiens</b>	Dans le cadre d'un entretien avec des clients, des supérieurs, des collaborateurs et des collègues, je suis capable de comprendre et de reproduire des énoncés simples. Si nécessaire, je peux participer à la conversation.	<input type="checkbox"/>	Je comprends les énoncés importants émis au cours d'un entretien avec des clients, des supérieurs, des collaborateurs et des collègues, et je prends activement part à la conversation. Je m'exprime avec aisance et en fonction de mon interlocuteur.  Je suis capable de résumer la conversation de vive voix.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable d'identifier les éléments les plus importants de l'entretien.  Je les note sous une forme écrite adéquate. Mes relevés sont complets, compréhensibles et sans erreur.	<input type="checkbox"/>
<b>1.1.2 Mener des conversations téléphoniques et prendre des notes</b>	Je suis capable de mener un entretien téléphonique de manière conviviale et en fonction du client; je peux en faire correctement état à la personne responsable. Si nécessaire, je rassemble les informations nécessaires pour un rappel téléphonique.	<input type="checkbox"/>	Lors d'une conversation téléphonique, je m'enquiers des besoins du client et suis en mesure de lui fournir des informations. Si nécessaire, je peux rassembler les principaux renseignements pour le traitement ultérieur de l'affaire et les consigner dans une note.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable d'estimer l'importance de l'entretien et d'y réagir de manière judicieuse. En cas de besoin, je peux soumettre à mon interlocuteur des propositions adaptées ou le conseiller.	<input type="checkbox"/>
<b>1.2.1 Identifier les désirs du client et les comprendre</b>	Lors du premier contact avec le client, je me comporte poliment et suis prêt à l'aider. J'accueille le client et l'annonce correctement.	<input type="checkbox"/>	Lorsque je m'entretiens avec un client, je l'écoute attentivement. Je suis capable de saisir ses désirs par des questions appropriées et de répondre à ses besoins.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable de présenter une solution concrète répondant aux désirs de mon client.	<input type="checkbox"/>

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»

Objectif évaluateur	Niveau 1	Atteint	Niveau 2	Atteint	Niveau 3	Atteint
<b>1.2.2 Saisir par écrit les désirs du client</b>	Pendant ou après l'entretien avec le client, je prends note des éléments essentiels, comme il est d'usage dans mon entreprise formatrice. Je transmets mes notes à la personne compétente.	<input type="checkbox"/>	Je prends note des points essentiels de l'entretien avec un client, puis je mets mes notes au net de sorte que le processus de travail dans l'entreprise puisse être respecté. A cet effet, j'utilise les expressions professionnelles correctes et m'exprime de manière compréhensible.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je porte mon attention à une présentation convenable de mes notes. Elles sont ordonnées, complètes et sans erreur.  Sur la base de mes indications, d'autres collaborateurs sont en mesure d'exécuter le mandat, sans demande d'explications supplémentaires, et de satisfaire ainsi les besoins du client.	<input type="checkbox"/>
<b>1.2.3 Connaître les produits et les services</b>	Je peux désigner par mes propres termes les principaux produits et services de mon entreprise. J'explique leur usage et leurs propriétés	<input type="checkbox"/>	Outre les produits, les services et leurs propriétés, je connais leur usage pour le client. Je peux l'expliquer de manière professionnellement correcte en utilisant des termes concrets.  En outre, je connais les entreprises concurrentes les plus importantes, ainsi que les produits et services comparables offerts par celles-ci.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable d'expliquer en détail les différences existant entre nos produits/services et ceux de la concurrence.  Ce faisant, je tiens compte des besoins concrets du client.	<input type="checkbox"/>
<b>CIE</b>		<b>CIE</b>		<b>CIE</b>		<b>CIE</b>

Remarques du formateur / de la formatrice:

---



---



---

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»



### 2. Elaboration de documents

Objectif évaluateur	Niveau 1	Atteint	Niveau 2	Atteint	Niveau 3	Atteint
<b>2.1.1 Elaborer de manière autonome des documents agréables à l'œil</b>	A l'aide de modèles (p. ex. lettres-types, formulaires, notes), de mon entreprise, je suis capable d'établir de manière autonome des documents simples. A cet effet, j'utilise les programmes informatiques courants et les formatages de texte les plus usuels.	<input type="checkbox"/>	J'établis et je mets en page des documents simples de manière autonome de sorte que les destinataires les trouvent attrayants. La mise en page de ces documents comprend: a) le formatage (disposition du texte, paragraphes, etc.) b) les illustrations et les graphiques.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable, sur la base de mots-clés, de rédiger de manière autonome des documents plus exigeants (p. ex. des rapports, des présentations et des notes internes), en composant en grande partie moi-même le texte.	<input type="checkbox"/>
<b>2.1.2 Documenter des processus de travail</b>	En suivant des instructions, je suis capable d'exécuter des processus administratifs pour les besoins internes de l'entreprise (p. ex. prendre des notes lors de conversations téléphoniques, établir des tableaux et des listes).	<input type="checkbox"/>	Je suis en mesure de fixer par écrit des processus administratifs pour les besoins internes de l'entreprise sur la base de modèles et de formulaires précis. En outre, je fais en sorte que mes textes soient compréhensibles et adaptés à la situation ainsi qu'aux destinataires.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable d'exécuter des processus administratifs plus exigeants (p. ex. rédiger des procès-verbaux, établir des graphiques et des diagrammes).	<input type="checkbox"/>

Remarques du formateur / de la formatrice:

---



---



---

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»



### 3. Activités dans le cadre de processus de travail

Objectif évaluateur	Niveau 1	Atteint	Niveau 2	Atteint	Niveau 3	Atteint
<b>3.1.1 Décrire les processus de travail</b>  <b>CIE</b>	Je suis capable d'exprimer avec mes propres termes des processus de travail simples (comportant 6 étapes au minimum).	<input type="checkbox"/>  <b>CIE</b>	Je peux décrire de manière autonome des processus de travail assez simples selon un suivi logique et correct. Ce faisant, je porte mon attention à une présentation claire sous forme de vue d'ensemble. A cet effet, j'utilise p.ex. des ordinogrammes ou d'autres formes de présentation appropriées.	<input type="checkbox"/>  <b>CIE</b>	En plus du niveau 2, je peux aussi décrire des processus de travail impliquant des décisions.	<input type="checkbox"/>  <b>CIE</b>
<b>3.1.2 Connaître et appliquer des processus de logistique</b>	En suivant des instructions, je suis en mesure de collaborer à certaines tâches dans le domaine du courrier entrant et sortant, de sa distribution ou de la gestion du matériel de bureau.	<input type="checkbox"/>	Je suis capable de m'occuper de certaines tâches relatives au courrier entrant et sortant, à sa distribution ou à la gestion du matériel de bureau. Je sais à quoi je dois faire attention (p. ex. ouvrir le courrier qui m'est destiné, contrôler les affranchissements, respecter les délais de livraison, surveiller les stocks de base du matériel de bureau).	<input type="checkbox"/>	Je suis capable de m'occuper du courrier entrant et sortant, de sa distribution et/ou de la gestion du matériel de bureau de manière autonome et fiable.	<input type="checkbox"/>
<b>3.1.3 Rassembler et/ou mettre à disposition de la documentation</b>	A l'aide d'un modèle, je sais rassembler et/ou mettre à disposition de la documentation (p. ex. pour des conférences, des équipes de travail, des entretiens avec des clients, des envois, des porte-prospectus).	<input type="checkbox"/>	A l'aide de listes de contrôle spécifiques, je suis capable de rassembler ou de préparer de manière autonome de la documentation.	<input type="checkbox"/>	Je suis capable de rassembler ou de préparer de manière autonome de la documentation standard pour certains groupes de travail, et/ou d'organiser ou de fournir des instructions à cet effet.	<input type="checkbox"/>

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»

Objectif évaluateur	Niveau 1	Atteint	Niveau 2	Atteint	Niveau 3	Atteint
<b>3.1.4 Travailler à l'aide de listes de contrôle</b>	En suivant des directives, je suis capable d'exécuter des tâches partielles concrètes, à l'aide d'une liste de contrôle spécifique (p.ex. équiper une salle de conférences, préparer l'envoi de courrier et de paquets, contrôler la réception de marchandises, effectuer des décomptes de frais).	<input type="checkbox"/>	A l'aide d'une liste de contrôle spécifique, je suis capable d'exécuter des tâches sans erreur et de manière complète.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable de dresser et de traiter de manière autonome des listes de contrôle pour des tâches et des travaux qui me sont familiers.	<input type="checkbox"/>
<b>3.2.2 S'occuper de pièces comptables</b>	En suivant des directives, je suis capable de trier et de classer correctement des pièces comptables.	<input type="checkbox"/>	Je suis capable d'exécuter de manière autonome et correcte certaines étapes du traitement de pièces comptables (p. ex. écritures, paiements).	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable, après une période d'instruction appropriée, d'inscrire et de contrôler des pièces comptables de manière autonome.	<input type="checkbox"/>
<b>3.2.3 Tenir une comptabilité débiteurs et créanciers</b>	Je peux expliquer une comptabilité débiteurs et créanciers simple (sans bilan final).	<input type="checkbox"/>	En suivant des instructions, je peux effectuer certaines parties d'une comptabilité débiteurs et créanciers.	<input type="checkbox"/>	Je peux effectuer de manière autonome certaines parties d'une comptabilité débiteurs et créanciers.	<input type="checkbox"/>

Remarques du formateur / de la formatrice:

---



---



---

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»



### 4. Planification des délais

Objectif évaluateur	Niveau 1	Atteint	Niveau 2	Atteint	Niveau 3	Atteint
<b>4.1.1 Planification des délais au sein de l'entreprise</b>	Je suis capable de remplir dans les délais des listes servant à la planification des délais de l'entreprise (p. ex. listes de présence, tableau des vacances).	<input type="checkbox"/>	Sur la base d'instructions, je suis capable de traiter des listes servant à la planification des délais de plusieurs personnes ou d'un groupe de travail.	<input type="checkbox"/>	Je sais établir et gérer de manière autonome des listes et tableaux servant à la planification des délais.	<input type="checkbox"/>
<b>4.1.2. Utiliser les outils de planification des délais</b>	Pour la planification des délais, je suis capable d'utiliser les programmes informatiques standard et d'autres outils existant dans mon entreprise.	<input type="checkbox"/>	J'utilise avec aisance les programmes informatiques standard et d'autres outils de planification des délais. Je veille à faire des inscriptions correctes, complètes et compréhensibles. Je traite les informations de manière confidentielle.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable de planifier les délais de plusieurs personnes à l'aide des outils disponibles. Les agendas qui me sont confiés sont gérés correctement et de manière fiable.	<input type="checkbox"/>
<b>4.2.1 Planifier son travail et les étapes y relatives</b>	En suivant un modèle, je suis capable d'établir et de mettre en œuvre une planification journalière ou hebdomadaire de mon travail.	<input type="checkbox"/>	Je suis capable d'établir, de mettre en œuvre et de contrôler la planification journalière ou hebdomadaire de mon travail, en prenant garde aux priorités.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis en mesure de réagir de manière souple aux changements et d'adapter en continu la planification de mon travail.	<input type="checkbox"/>
<b>4.2.2 Planifier son apprentissage personnel</b> <b>CIE</b>	Je suis capable d'organiser et d'exécuter des travaux et des devoirs personnels (p. ex. dossier de formation, échéances scolaires, préparations d'examens) avec les outils qui me sont familiers.	<input type="checkbox"/> <b>CIE</b>	J'organise mon travail personnel et mets en œuvre ma planification, puis je supervise l'organisation et l'exécution de mon travail.	<input type="checkbox"/> <b>CIE</b>	Si je perçois des possibilités d'amélioration, je suis capable de les mettre en œuvre dans le cadre de futurs travaux ou activités	<input type="checkbox"/> <b>CIE</b>

Remarques du formateur / de la formatrice:

---



---



---

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»



### 5. Utilisation des équipements de bureau

Objectif évaluateur	Niveau 1	Atteint	Niveau 2	Atteint	Niveau 3	Atteint
<b>5.1.1 Utiliser le matériel et les équipements de bureau</b>	J'utilise le matériel et les équipements de bureau selon leur emploi prévu.	<input type="checkbox"/>	Je choisis le matériel ou l'équipement de bureau selon son emploi prévu et l'utilise de manière appropriée.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis au courant des avantages et des inconvénients des matériels et des équipements utilisés concernant leur coût, leur utilisation et leur impact sur l'environnement.	<input type="checkbox"/>
<b>5.1.2 Utiliser les équipements de transmission de données</b>	Je suis capable de me servir des équipements de transmission de données disponibles dans mon entreprise (téléphone, télécopieur et courriel) et de les utiliser à bon escient.	<input type="checkbox"/>	J'utilise avec aisance les équipements de transmission de données disponibles dans mon entreprise. Je maîtrise les principales opérations techniques et suis en mesure d'exécuter les fonctions quotidiennes d'entretien.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable de mettre de manière compréhensible et complète des tiers au courant de la manipulation et des fonctions des équipements de transmission de données.	<input type="checkbox"/>
<b>5.1.3 Savoir utiliser la photocopieuse</b>	En suivant des instructions, je suis capable d'exécuter des travaux simples de copie (p. ex. classement, agrafage, perforations).	<input type="checkbox"/>	Je suis au courant des fonctions spécifiques de la photocopieuse de l'entreprise (p. ex. brochage, agrandissement, réduction, copie recto verso, réglage du contraste, ajout de feuilles intercalaires). Je peux utiliser ces fonctions sans nécessiter d'aide.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable de mettre de manière compréhensible et complète des tiers au courant de la manipulation et des fonctions de la photocopieuse.  Mes collègues me considèrent comme la personne de contact pour les questions spéciales en matière de copie.	<input type="checkbox"/>
<b>5.1.4 Résoudre les problèmes et gérer les messages d'erreur</b>	Je remarque les messages d'erreur et les dysfonctionnements des équipements de bureau (p. ex. imprimante, télécopieur, photocopieuse, projecteur). Je suis capable de résoudre personnellement les problèmes simples au moyen du mode d'emploi.	<input type="checkbox"/>	Je sais résoudre de manière autonome les problèmes soulevés par les messages d'erreur et les dysfonctionnements des équipements de bureau, ou d'entreprendre les démarches correspondantes pour résoudre le problème (trouver une aide ou contacter le service de dépannage).	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je dispose de connaissances approfondies des divers équipements. Dans mon service, je suis la personne de contact en cas de problèmes.	<input type="checkbox"/>

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»

Objectif évaluateur	Niveau 1	Atteint	Niveau 2	Atteint	Niveau 3	Atteint
<b>5.2.1 Utiliser l'imprimante et la photocopieuse de manière écologique et économique</b>	J'utilise parcimonieusement le papier et les cartouches d'impression et suis en mesure d'expliquer pourquoi ce comportement est nécessaire.	<input type="checkbox"/>	Dans le cadre de travaux d'impression et de copie, je prends garde à ne pas gaspiller le papier. J'utilise, par exemple, la touche „essai/épreuve“ ou je corrige soigneusement mes documents sur l'ordinateur avant de procéder à leur impression.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je décide, après mûre réflexion, comment et où je vais copier ou imprimer certains documents (p. ex. choix du papier et des couleurs, transparents).	<input type="checkbox"/>
<b>5.2.2 Eliminer les fournitures usagées de bureau et les consommables informatiques</b>	J'élimine le papier, les cartouches, les piles, etc., conformément aux instructions reçues.	<input type="checkbox"/>	J'élimine des fournitures de bureau et des consommables informatiques courants conformément aux directives de mon entreprise. Je suis en outre capable d'expliquer le bien-fondé écologique de ces directives.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, j'identifie d'éventuels problèmes d'élimination et propose des améliorations concrètes dans ce domaine.	<input type="checkbox"/>
<b>5.2.3 Organisation ergonomique de son poste de travail</b>	Je connais les avantages d'un poste de travail ergonomique et peux les décrire.	<input type="checkbox"/>	Selon les possibilités, j'organise mon poste de travail de manière ergonomique et je suis en mesure d'expliquer pourquoi je l'ai organisé ainsi.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2 je m'efforce également de concevoir mon activité professionnelle quotidienne de manière ergonomique (p. ex. position correcte devant mon écran, pauses pour reposer les yeux).	<input type="checkbox"/>

Remarques du formateur / de la formatrice:

---



---



---

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»



### 6. Traitement des informations

Objectif évaluateur	Niveau 1	Atteint	Niveau 2	Atteint	Niveau 3	Atteint
<b>6.1.1 Se procurer des informations et des données</b>	A l'aide des indications et directives correspondantes, je suis capable de récolter des données et des informations avec les moyens mis à disposition par l'entreprise (p. ex. Internet, Intranet, notices d'utilisation, répertoires, annuaires téléphoniques).	<input type="checkbox"/>	Je me procure aisément les informations et les données nécessaires à l'exécution de mes tâches en utilisant de manière autonome les moyens mis à ma disposition par l'entreprise.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis en mesure, grâce à mon organisation personnelle, de retrouver rapidement les données et les informations que j'utilise fréquemment (p. ex. grâce à mes liens ou favoris, ou des listes ou des répertoires).	<input type="checkbox"/>
<b>6.1.2 Mise à jour des données</b>	En suivant les instructions, je suis capable d'actualiser et d'adapter des données existantes.	<input type="checkbox"/>	Je suis capable de mettre à jour les données importantes nécessaires à l'exercice de mon activité. Je les complète, les actualise et les adapte de manière fiable et rapide.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis capable, à l'aide de modèles, de saisir des données et de les mettre à jour de manière autonome.	<input type="checkbox"/>
<b>6.2.1 Classer et conserver des données et des documents</b>	Selon des indications, je suis capable de classer des données par ordre alphabétique et chronologique, en utilisant le système de classement disponible.	<input type="checkbox"/>	Selon les prescriptions et directives, je suis capable de classer des données et des documents de telle sorte que d'autres collaborateurs et moi-même puissions les retrouver.  En outre, je suis capable de fournir des renseignements sur les prescriptions légales concernant les délais de conservation de certains documents et d'agir en conséquence.	<input type="checkbox"/>	Je classe les données et les documents de manière autonome. J'exécute cette tâche régulièrement, rapidement et sans faire de faute.	<input type="checkbox"/>
<b>6.2.2 Etablir un classement systématique au poste personnel de travail</b>	J'utilise les dossiers mis à ma disposition selon des critères de classement donnés.	<input type="checkbox"/>	Dans mon domaine d'activité, je suis capable d'établir de manière autonome un classement à l'aide des moyens mis à disposition par l'entreprise.  Je peux expliquer la conception de mon système ou du système recommandé, en montrant quels sont les critères particulièrement adaptés à certains classements.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je peux proposer des améliorations du système de classement de mon poste de travail et en expliquer les avantages.	<input type="checkbox"/>

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»

<b>6.2.3 Travailler aux archives</b>	Sur la base d'indications, je suis capable d'exécuter certaines étapes de travail dans la gestion des archives (p. ex. intituler les dossiers et les remplir selon les instructions, contrôler l'ordre dans les archives).	<input type="checkbox"/>	Je suis capable de collaborer de manière fiable à la gestion des archives de mon entreprise et d'en expliquer leur conception.	<input type="checkbox"/>	Je connais le système d'archivage suffisamment bien, ce qui me permet d'en gérer certaines parties de manière autonome.	<input type="checkbox"/>
<b>6.3.1 Protéger les données</b>	Je protège mes données informatiques contre l'usage abusif et la manipulation <ul style="list-style-type: none"> <li>- en utilisant un mot de passe,</li> <li>- en verrouillant mon ordinateur chaque fois que je quitte mon poste de travail</li> <li>- et en ne téléchargeant aucune donnée suspecte d'Internet.</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	En connaissance des dangers présentés par l'usage abusif des données, je prends les mesures de prévention appropriées (p. ex. éviter l'accès à des sites dangereux, ne pas diffuser par négligence des adresses courriel, ne pas envoyer, ni transmettre des courriels douteux). Je me conforme aux dispositions légales et aux directives de mon entreprise.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis en mesure d'informer d'autres collaborateurs sur les dangers de l'usage abusif des données.	<input type="checkbox"/>
<b>6.3.2 Enregistrer les données et effectuer des sauvegardes</b>	J'enregistre à intervalles réguliers les données sur lesquelles je travaille. Lorsque j'écris par-dessus des données existantes, je prends garde à ce qu'elles soient enregistrées sous un autre nom.	<input type="checkbox"/>	J'enregistre régulièrement mes données afin d'éviter leur perte, en me conformant aux directives internes de sauvegarde des données en vigueur dans l'entreprise.  Si nécessaire, j'établis moi-même une copie ou je les enregistre sur un support adéquat (p. ex. CD, disquette, clé USB).	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, je suis en mesure d'informer d'autres collaborateurs sur les prescriptions internes de sauvegarde des données.	<input type="checkbox"/>
<b>6.3.3 Détruire des données, des documents et des objets</b>	Je suis capable d'indiquer quels données, documents et objets sont confidentiels (p. ex. papiers d'identité, supports informatiques) et doivent, par conséquent, être correctement détruits.	<input type="checkbox"/>	Je suis capable d'effacer ou d'éliminer des données, des documents et des objets selon les instructions, en prenant garde aux aspects juridiques et sécuritaires.	<input type="checkbox"/>	En plus du niveau 2, j'exécute de manière autonome des travaux répétitifs de destruction de données.	<input type="checkbox"/>

Remarques du formateur / de la formatrice:

---



---



---

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises»

Date: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

Nom / Prénom  
Formateur /  
Formatrice

\_\_\_\_\_

Nom / Prénom de la  
personne en formation

\_\_\_\_\_

Signature et timbre  
de l'entreprise  
formatrice

\_\_\_\_\_

Signature de la personne  
en formation

\_\_\_\_\_

Signature et timbre  
Chefexpert/e

\_\_\_\_\_

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 2 «Compétences méthodologiques, sociales et personnelles»

Le comportement de la personne en formation est évalué en fonction des quatre niveaux suivants:

Niveau 0 = objectif non atteint  
Niveau 1 = objectif en grande partie non atteint  
Niveau 2 = objectif en grande partie atteint  
Niveau 3 = objectif atteint

### Compétences méthodologiques

#### Méthodes de travail / gestion des sources d'information

J'applique à chaque situation de travail la technique de travail appropriée. Lors du traitement d'information, je veille à choisir, évaluer et utiliser celles-ci de manière judicieuse.

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

#### Techniques de présentation

Je suis capable de présenter les résultats de mon travail, ainsi que les produits et services de mon entreprise sous une forme plaisante, que ce soit de vive voix ou par écrit

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

#### Définition d'objectifs et de priorités

Je suis au courant des principes fondamentaux en matière de gestion de temps et prends des mesures, afin d'éviter ou d'éliminer toute surcharge. En outre, j'évalue les mandats qui me sont confiés, je fixe des priorités et j'organise mon travail de manière systématique.

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 2 «Compétences méthodologiques, sociales et personnelles»

### Compétences sociales et personnelles

#### Identification et analyse de ses propres capacités

Je suis capable d'évaluer et de présenter avec réalisme mes capacités dans l'exercice de mon travail quotidien.  
Je vise à améliorer la qualité de mon travail par un contrôle personnel

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

#### Capacité à communiquer

J'écoute mon interlocuteur avec attention. Si je montre de la compréhension pour ses préoccupations, je présente également mes propres opinions. Je m'exprime clairement et distinctement.

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

#### Capacité à gérer les conflits et les critiques

Je sais reconnaître les situations génératrices de conflits et m'efforce de les clarifier. Pour ce faire, j'expose concrètement ma position, mais j'accepte aussi une critique justifiée et fondée de mon comportement.

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

#### Souci de satisfaire la clientèle

Dans mes contacts avec les clients, les fournisseurs et les mandants, j'adopte un comportement adapté à chaque situation, tout en défendant les intérêts de l'entreprise de manière appropriée.

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 2 «Compétences méthodologiques, sociales et personnelles»

### Volonté d'apprendre

Je montre de la compréhension pour les changements; je suis prêt à apprendre des choses nouvelles et conscient de l'importance que revêt l'apprentissage tout au long de la vie

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

### Motivation / goût au travail

Je suis prêt à exécuter les tâches qui me sont confiées en tenant compte des objectifs à atteindre. Je suis disposé à m'investir et à m'améliorer continuellement. Je fais preuve de persévérance, même pour des travaux de moindre intérêt.

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

### Autonomie

J'exécute, de la manière la plus autonome possible et selon les directives et prescriptions spécifiées par l'entreprise, les tâches qui me sont confiées. Lors d'instructions lacunaires, je sais me débrouiller moi-même ou reconnaître quand je dois m'adresser à des personnes plus expérimentées.

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

### Aptitude au travail en équipe / collaboration

Je suis capable de m'intégrer dans une équipe et de collaborer de manière constructive et engagée.

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

# Diagramme de compétences Assistante de bureau / assistant de bureau

## Partie 2 «Compétences méthodologiques, sociales et personnelles»

### Comportement économique et écologique

Je gère avec soin les équipements de bureau, j'utilise de manière économe l'énergie et le matériel et me conforme aux mesures de protection de l'environnement décidées par l'entreprise..

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

### Civilité / présentation

Je connais les formes de politesse d'usage et me comporte en conséquence. J'adapte ma tenue vestimentaire aux exigences de la situation

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---

### Conscience professionnelle / respect des délais / exécutions des tâches

Je connais les directives, les délais et les prescriptions. J'exécute les tâches qui me sont confiées dans le respect de la qualité exigée.

-- choisir --

*Remarques sur les points forts et le potentiel de développement*

---

---