



Formation ADB

Informations relatives au classeur chapitre 3 et 5

Chapitre 2

Plan de formation

FORMATEUR

Plan de formation relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'assistante de bureau AFP / assistant de bureau AFP

du 11 juillet 2007

Partie A

Compétences

Partie B

Grille horaire

Partie C

Procédure de qualification

Partie D

Cours interentreprises

Approbation et mise en vigueur

Annexe

Liste des documents relatifs à la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale

Plan de formation - Partie A

Assistante de bureau AFP / Assistant de bureau AFP

Compétences

Définition des termes

Les **compétences professionnelles** permettent aux assistants de bureau d'exécuter des tâches professionnelles ou de résoudre des problèmes spécifiques. Ils sont capables de répondre aux exigences diverses de la profession.

Les **compétences méthodologiques** permettent aux assistants de bureau de travailler de manière méthodique et planifiée, d'utiliser à bon escient les outils de travail et de résoudre les problèmes de manière ciblée.

Les **compétences sociales et personnelles** permettent aux assistants de bureau de gérer leurs relations interpersonnelles et de relever avec assurance les défis que représentent la communication et le travail d'équipe. Parallèlement, ils renforcent leur personnalité et sont disposés à travailler sur eux-mêmes pour évoluer.

Les objectifs professionnels et les exigences de la formation des assistants de bureau sont répartis sur trois niveaux: les objectifs généraux, les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs. En atteignant les objectifs évaluateurs, les assistants de bureau s'approprient les compétences méthodologiques, sociales et personnelles requises.

Les **objectifs généraux** décrivent de manière générale les thèmes des différents domaines de formation. Ils précisent en outre pourquoi ces thèmes sont importants. Les objectifs généraux sont valables pour chacun des trois lieux de formation.

Les **objectifs particuliers** traduisent un objectif général en termes de comportements que doivent adopter les personnes en formation dans certaines situations. Ils concrétisent ce qui doit être appris. Les objectifs particuliers sont valables pour chacun des trois lieux de formation.

Les **objectifs évaluateurs** concrétisent chaque objectif particulier. Ils sont valables pour chacun des trois lieux de formation.

Classification des objectifs évaluateurs selon les niveaux de compétence (niveaux C)

Chaque objectif évaluateur est caractérisé par un niveau taxonomique (C1 ou C4, par exemple). Cette répartition fournit une indication sur le niveau des exigences cognitives de l'objectif évaluateur concerné, et non sur le degré de difficulté de celui-ci. Le niveau taxonomique doit toujours être considéré en relation avec la situation concrète de travail ou la tâche à exécuter. Ce n'est que sur cette base qu'il est possible de développer les compétences méthodologiques, sociales et personnelles.

Exemple: en cas de problème avec la photocopieuse (p. ex. bourrage de papier), la personne en formation doit analyser la situation, déterminer la cause du problème et le résoudre. Sur le plan cognitif, cette tâche correspond au niveau «C 4».

C 1 (Savoir)

Les assistants de bureau restituent de mémoire ce qu'ils ont appris.

C 2 (Comprendre)

Les assistants de bureau ont compris une matière déterminée.

C 3 (Appliquer)

Les assistants de bureau transfèrent et appliquent leurs connaissances à une nouvelle situation.

C 4 (Analyser)

Les assistants de bureau examinent un cas, une situation complexe ou un système nouveaux pour eux et en déduisent de manière autonome les structures et les principes de base.

C 5 (Synthétiser)

Pour résoudre un problème, les assistants de bureau associent de manière constructive deux faits, notions, sujets ou méthodes qu'ils ont appris.

C 6 (Evaluer)

Les assistants de bureau évaluent une situation complexe et expliquent celle-ci à l'aide de critères donnés ou développés par eux-mêmes.

3x

Compétences méthodologiques

Méthodes de travail / gestion des sources d'information

Les assistants de bureau apprennent à connaître et à utiliser des méthodes et des moyens auxiliaires pour la résolution concrète et efficace de tâches professionnelles et personnelles. Ils appliquent à chaque situation de travail la technique de travail appropriée. Lors du traitement d'informations, ils veillent à choisir, évaluer et utiliser celles-ci de manière judicieuse.

Techniques de présentation

Le succès d'une entreprise dépend de l'attitude et de la faculté de communication manifestées par les employés vis-à-vis de la clientèle externe et interne. Les assistants de bureau sont en mesure de présenter les résultats de leur travail ainsi que les produits et services de leur entreprise sous une forme plaisante, que ce soit de vive voix ou par écrit.

Définition d'objectifs et de priorités

Les entreprises attendent de leurs collaborateurs une activité adaptée aux objectifs, afin de mettre à profit de manière optimale les ressources disponibles, même si celles-ci sont limitées. Les assistants de bureau sont au courant des principes fondamentaux en matière de gestion de temps et prennent des mesures en vue d'éviter ou d'éliminer toute surcharge. En outre, ils évaluent les tâches qui leur sont confiées, fixent des priorités et organisent leur travail de manière systématique.

11x

Compétences sociales et personnelles

Identification et analyse de ses propres capacités

Pour se positionner avec succès sur le marché du travail, les assistants de bureau doivent évaluer et présenter avec réalisme leurs capacités dans l'exercice de leur travail quotidien. Ils visent à améliorer la qualité de leur travail par un contrôle personnel.

Capacité à communiquer

Une communication adaptée au destinataire et à la situation figure au centre de toute activité commerciale. Les assistants de bureau sont à l'écoute attentive de leurs interlocuteurs. S'ils montrent de la compréhension pour les préoccupations de ceux-ci, ils développent également leurs propres opinions. Ils s'expriment clairement et distinctement.

Capacité à gérer les conflits et les critiques

Dans la vie quotidienne, tant professionnelle que personnelle, de nombreuses personnes entrent en contact les unes avec les autres, chacune ayant ses propres conceptions et opinions, ce qui peut produire des situations de conflit. Les assistants de bureau savent reconnaître les situations génératrices de conflit et s'efforcent de les clarifier. Pour ce faire, ils exposent concrètement leur position, mais acceptent aussi une critique justifiée et fondée de leur comportement.

Souci de satisfaire la clientèle

En répondant aux besoins de différents groupes d'intérêt, une entreprise arrive à s'assurer un succès durable. Dans leurs contacts avec les clients, les livreurs et les mandants, les assistants de bureau adoptent un comportement adapté à chaque situation, tout en défendant les intérêts de l'entreprise de manière appropriée.

Volonté d'apprendre

Les assistants de bureau font preuve de compréhension lors de changements; ils sont prêts à acquérir des connaissances nouvelles et conscients de l'importance que revêt l'apprentissage tout au long de la vie.

Motivation / goût au travail

La réussite, tant professionnelle que personnelle, repose sur une attitude positive et le goût au travail. Les assistants de bureau sont prêts à exécuter les tâches qui leur sont confiées en tenant compte des objectifs à atteindre. Ils sont disposés à s'investir et à s'améliorer constamment. Ils font preuve de persévérance, même pour des travaux de moindre intérêt.

Autonomie

Une certaine autonomie est attendue de chaque collaborateur, ce qui augmente par ailleurs son enthousiasme au travail. Les assistants de bureau exécutent, de la manière la plus autonome possible et selon les directives et prescriptions spécifiées par l'entreprise, les tâches qui leur sont confiées. Lors d'instructions lacunaires, ils savent se débrouiller eux-mêmes ou reconnaître quand ils doivent s'adresser à des personnes plus expérimentées.

Aptitude au travail en équipe / collaboration

Les tâches professionnelles et personnelles peuvent s'effectuer individuellement ou en groupe. Les assistants de bureau sont capables de s'intégrer dans une équipe et de collaborer de manière constructive et engagée.

Comportement économique et écologique

La société actuelle plaide pour une gestion consciencieuse et responsable des ressources disponibles dans la vie quotidienne personnelle et professionnelle. Les assistants de bureau gèrent avec soin les équipements de bureau, utilisent de manière économe l'énergie et le matériel et se conforment aux mesures de protection de l'environnement en usage dans l'entreprise.

Civilité / présentation

Les assistants de bureau sont en contact avec des personnes aux attentes les plus diverses. Ils connaissent les formules de politesse en usage dans le monde des affaires et se comportent en conséquence. Ils adaptent leur tenue vestimentaire aux exigences de la situation.

Conscience professionnelle / respect des délais / exécution des tâches

La collaboration au sein de l'entreprise se fonde sur le respect de conditions cadres à caractère obligatoire. Les assistants de bureau s'en tiennent aux directives, délais et prescriptions; ils exécutent les tâches qui leur sont confiées dans le respect de la qualité exigée.

Schéma du catalogue des objectifs de formation

La structure du catalogue des objectifs de formation repose sur les compétences clés commerciales et se fonde sur le processus de travail dans l'entreprise. Il comporte 6 compétences-clés:

1. Contact avec la clientèle
2. Elaboration de documents
3. Activités dans le cadre de processus de travail
4. Planification des délais
5. Utilisation des équipements de bureau
6. Traitement des informations

Les compétences qui ne peuvent être directement attribuées aux processus de travail dans l'entreprise sont mentionnées aux chiffres **7. Connaissance du contexte économique et social** et **8. Maîtrise de la langue principale et des différentes formes de communication**.

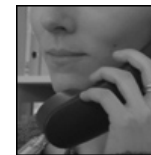
Les objectifs sont répartis sur trois niveaux: **les objectifs généraux**, **les objectifs particuliers** et **les objectifs évaluateurs**. Une numérotation systématique a été adoptée pour permettre d'attribuer de manière précise les compétences professionnelles aux différents niveaux.

| | | | | | | | | | |
|--|--------------|---|---|--------------------|------------|--------------|--|---|---|
| 1. Contact avec la clientèle | | | | | | | | | |
| Objectif général | | | | | | | | | |
| 11x | | | | | | | | | |
| Pour les assistants de bureau, la communication orale constitue une part essentielle de l'activité quotidienne. Elle contribue au succès de l'entreprise, ainsi qu'au succès personnel et professionnel, car les clients s'attendent à ce que leurs interlocuteurs répondent à leurs besoins lors d'un entretien. Une maîtrise convenable de la langue facilite une manière de s'exprimer claire et adaptée à l'interlocuteur et augmente la compréhension. En particulier, la reconnaissance des besoins du client contribue au succès de l'entreprise. | | | | | | | | | |
| Objectif particulier | | | | | | | | | |
| 1.1 Les assistants de bureau sont capables de suivre les conversations, les déclarations et les discussions quant au fond. Ils comprennent les intentions de l'interlocuteur et y réagissent de manière appropriée. Ils restituent les déclarations essentielles de manière claire, conséquente et correcte et exposent les situations et opinions de manière compréhensible. | | | | | | | | | |
| Objectifs évaluateurs | | | | Entre-prise | CIE | Ecole | Niveau C | Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles | Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques |
| Mener des entretiens | 1.1.1 | Je comprends les énoncés importants émis au cours d'un entretien, qui ont trait à des sujets en rapport avec ma profession, mes intérêts personnels et mon environnement social. Au cours de la conversation, j'entre dans les vues des clients, des supérieurs, des collaborateurs et des collègues. Je m'exprime avec aisance et en fonction de l'interlocuteur. Si nécessaire, je suis en mesure de restituer le déroulement de l'entretien sous une forme appropriée. | x | | LP | C 3 | Capacité à communiquer Souci de satisfaire la clientèle | Méthodes de travail / gestion des sources d'information Définition d'objectifs et de priorités | |

Légende

| | |
|--|--|
| | <p>Objectif général</p> <p>Un objectif général est formulé par compétence-clé. Ces objectifs sont rédigés de manière générale et expliquent les raisons pour lesquelles les futurs assistants de bureau ont besoin de la compétence-clé en question.</p> |
| | <p>Objectif particulier</p> <p>Pour chaque catégorie d'objectifs généraux, il y a plusieurs objectifs particuliers décrivant le comportement attendu des futurs assistants de bureau dans la vie professionnelle.</p> |
| | <p>Objectif évaluateur</p> <p>Chaque objectif particulier comporte plusieurs objectifs évaluateurs. Ceux-ci décrivent de manière concrète les capacités que doivent atteindre les assistants de bureau à la fin de leur formation. Les objectifs évaluateurs forment la base de la partie entreprise du programme de formation. Ils déterminent le contenu des cours interentreprises et le plan d'enseignement de l'école. Les écoles professionnelles enseignent les bases théoriques nécessaires à l'acquisition des compétences-clés. Les aptitudes et connaissances sont exercées, renforcées et approfondies au sein des entreprises formatrices. Les cours interentreprises (CIE) complètent la formation en entreprise. Ils dispensent les compétences interentreprises qui ne sont traitées que sommairement, voire pas du tout, au sein de l'entreprise formatrice.</p> |
| | <p>Lieu de formation</p> <p>Le catalogue des objectifs de formation indique, pour chaque objectif évaluateur, quel lieu de formation est responsable de son enseignement. En outre, il indique, à l'intention des écoles professionnelles, la discipline qui fournit les connaissances de base permettant d'atteindre l'objectif évaluateur en question. Sont en usage les abréviations suivantes: ICA = discipline Information, communication et administration, E&S = discipline Economie et société, LP = discipline Langue principale. Pour les trois objectifs évaluateurs 2.1.2, 2.1.3 et 2.2.3, ce sont les disciplines ICA et LP qui fournissent les connaissances de base. Comme l'accent principal de ces trois objectifs évaluateurs repose toutefois sur le domaine de formation ICA, celui-ci est désigné en caractères gras dans le tableau.</p> |
| | <p>Niveau des exigences / taxonomie</p> <p>Les objectifs évaluateurs présentent différents degrés de difficulté. Les niveaux de compétence (niveaux C) renseignent sur chaque niveau d'exigence.</p> |
| | <p>Compétences sociales, personnelles et méthodologiques</p> <p>Le développement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles fait partie intégrante de la mise en œuvre des objectifs de formation. Pour chaque objectif évaluateur, on indique quelles sont les compétences méthodologiques, sociales et personnelles concernées. Celles-ci doivent faire partie intégrante de la pratique commerciale: il convient dès lors de les transmettre et de les appliquer dans tous domaines professionnels.</p> |

Compétences professionnelles



1. Contact avec la clientèle

Objectif général

Pour les assistants de bureau, la communication orale constitue une part essentielle de l'activité quotidienne. Elle contribue au succès de l'entreprise, ainsi qu'au succès personnel et professionnel, car les clients s'attendent à ce que leurs interlocuteurs répondent à leurs besoins lors d'un entretien. Une maîtrise convenable de la langue facilite une manière de s'exprimer claire et adaptée à l'interlocuteur et augmente la compréhension. En particulier, la reconnaissance des besoins du client contribue au succès de l'entreprise.

Objectif particulier

- 1.1 Les assistants de bureau sont capables de suivre les conversations, les déclarations et les discussions quant au fond. Ils comprennent les intentions de l'interlocuteur et y réagissent de manière appropriée. Ils restituent les déclarations essentielles de manière claire, conséquente et correcte et exposent les situations et opinions de manière compréhensible.

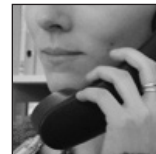
| Objectifs évaluateurs | | Entre-prise | CIE | Ecole | Niveau C | Favorise l'acquisition des compétences sociales et personnelles | Favorise l'acquisition des compétences méthodologiques |
|---|---|-------------|-----|-------|----------|---|---|
| Mener des entretiens | 1.1.1 Je comprends les énoncés importants émis au cours d'un entretien, qui ont trait à des sujets en rapport avec ma profession, mes intérêts personnels et mon environnement social. Au cours de la conversation, j'entre dans les vues des clients, des supérieurs, des collaborateurs et des collègues. Je m'exprime avec aisance et en fonction de mon interlocuteur. Si nécessaire, je suis en mesure de restituer le déroulement de l'entretien sous une forme appropriée. | x | | LP | C 3 | Capacité à communiquer Souci de satisfaire la clientèle | Méthodes de travail / gestion des sources d'information Définition d'objectifs et de priorités |
| Mener des conversations téléphoniques et prendre des notes | 1.1.2 Je mène des entretiens téléphoniques en fonction du client et des objectifs à atteindre. Je suis en mesure de rédiger une note contenant les points principaux de la conversation. | x | | | C 3 | Capacité à communiquer Civilité / présentation | Méthodes de travail / gestion des sources d'information Définition d'objectifs et de priorités |

Chapitre 3

Mon journal de travail
Portfolio

APPRENTI

À USAGE INTERNE



Objectif évaluateur 1.1.1 – Mener des entretiens

Cet objectif est mis en œuvre et évalué en entreprise. Les bases théoriques sont fournies à l'école.

Je comprends les énoncés importants émis au cours d'un entretien, qui ont trait à des sujets en rapport avec ma profession, mes intérêts personnels et mon environnement social. Au cours de la conversation, j'entre dans les vues des clients, des supérieurs, des collaborateurs et des collègues. Je m'exprime avec aisance et en fonction de mon interlocuteur. Si nécessaire, je suis en mesure de restituer le déroulement de l'entretien sous une forme appropriée.

Quels travaux ai-je effectués pour acquérir cette compétence ?

Quels résultats ai-je obtenus ?

Quelles compétences méthodologiques, sociales et personnelles ai-je acquises ?

Lors de mon prochain entretien, je change

tout



rien

parce que...

APPRENTI

Autoévaluation

- je maîtrise cet objectif dans n'importe quelle situation
- je le maîtrise dans des situations qui me sont familières
- je suis en mesure de l'exécuter si quelqu'un m'aide ou me guide
- je ne me sens pas très sûr/e

FORMATEUR

**Evaluation du formateur professionnel
consignée dans le diagramme de compétences**

Degré 1 2 3

Date:

Chapitre 5

Procédure de qualification “pratique professionnelle”



Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification

| | |
|--|---|
| Domaine de qualification «Pratique professionnelle»..... | 2 |
| Domaine de qualification «Travail interdisciplinaire avec encadrement» | 5 |
| Domaine de qualification «Formation scolaire»..... | 6 |
| – Examen final «Information / communication / administration» (ICA) | 6 |
| – Examen final «Langue principale» (LP) | 6 |
| – Examen final «Economie et société» (E&S) | 7 |
| Annexe, échelle de conversion..... | 9 |

Dispositions d'exécution relatives au domaine de qualification «Pratique professionnelle»

1. Généralités

Le domaine de qualification «Pratique professionnelle» se compose de deux parties: le diagramme de compétences et l'entretien de qualification.

- A. Le diagramme de compétences est un instrument contraignant permettant l'évaluation périodique des capacités pratiques des personnes en formation. Il montre jusqu'à quel niveau les objectifs évaluateurs sont atteints au sein de l'entreprise et dans le cadre des cours interentreprises. Pour ce qui concerne le domaine de qualification «Pratique professionnelle», seule la partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises» du diagramme de compétences est déterminante.
- B. Au cours de l'entretien de qualification, des expertes et experts externes examinent l'aptitude du candidat à exercer la profession sur la base de son diagramme de compétences et de son développement professionnel dont atteste le dossier de formation au chapitre 7, « Connaître ses atouts ».

2. Diagramme de compétences

Chaque objectif évaluateur à acquérir en entreprise ou dans le cadre du cours interentreprises (voir partie A du plan de formation) est hiérarchisé en trois niveaux de profil ascendants. 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. Les compétences méthodologiques, personnelles et sociales décrites dans la partie A du plan de formation font partie intégrante de l'évaluation des objectifs évaluateurs. Elles n'ont toutefois aucun effet sur les normes de réussite du domaine de qualification «pratique professionnelle».

2.1 Evaluation: période, forme et étendue

L'évaluation des performances en entreprise est effectuée par le formateur professionnel ou la formatrice professionnelle de l'entreprise et celle des résultats obtenus dans le cadre des cours entreprises par les formateurs ou formatrices CIE. Quant aux objectifs évaluateurs traités tant au sein de l'entreprise formatrice que dans le cadre des cours interentreprises, ils sont examinés par le formateur professionnel ou la formatrice professionnelle de l'entreprise.

a. Evaluation des objectifs évaluateurs au sein de l'entreprise formatrice

Au moins une évaluation partielle doit être effectuée par semestre d'apprentissage. En accord avec la personne en formation, le formateur professionnel ou la formatrice professionnelle¹ fixe d'avance les objectifs évaluateurs. Au bout de 2 mois d'observation au moins, les prestations et le comportement de la personne en formation sont évalués et les résultats consignés dans le diagramme de compétences.

¹ L'évaluation peut aussi être effectuée par le formateur pratique ou la formatrice pratique.

L'évaluation est ensuite discutée avec la personne en formation, datée, puis signée par celle-ci et par la personne ayant procédé à l'évaluation. A la fin de l'entretien, il serait judicieux de fixer les objectifs évaluateurs à atteindre au cours de l'étape suivante.

Le dernier entretien d'évaluation a lieu au moins un mois avant l'entretien de qualification afin que l'expert ou l'experte ait suffisamment de temps à disposition pour préparer ce dernier.

Le diagramme de compétences est mis à jour après chaque entretien d'évaluation et conservé dans le dossier personnel de la personne en formation. L'entreprise formatrice remet, après chaque entretien, une photocopie du diagramme de compétences à la personne en formation.

A la fin de la formation, le formateur professionnel ou la formatrice professionnelle établit une version finale du diagramme de compétences et fait parvenir celle-ci aux organes responsables des examens après l'avoir signée.

- b. Examen des objectifs évaluateurs traités dans le cadre du cours interentreprises**
Les objectifs évaluateurs traités exclusivement dans le cadre du cours interentreprises sont examinés par les formateurs ou formatrices CIE. Les organisations CIE communiquent les résultats de l'évaluation à la personne en formation avant de les transmettre à l'entreprise formatrice chargée de les reporter dans le diagramme de compétences.

3. Entretien de qualification

La version finale du profil de qualification (partie 1 «Compétences professionnelles en entreprise et compétences professionnelles interentreprises») sert de base à l'entretien de qualification. En concertation avec le formateur professionnel ou la formatrice professionnelle, la personne en formation choisit trois des six compétences professionnelles du diagramme de compétences (p. ex. contact avec la clientèle, élaboration de documents, activités dans le cadre de processus de travail). Ces trois compétences professionnelles sont communiquées à l'organe responsable de l'examen auquel est simultanément remis le diagramme de compétences (parties 1 et 2).

3.1 Période, forme et étendue

L'entretien de qualification a lieu à la fin de la deuxième année de formation. Mené par deux expert(e)s, il dure 30 minutes. Parmi les trois compétences professionnelles indiquées, les experts en choisissent deux, pour lesquelles ils examineront le niveau atteint dans le diagramme de compétences. Parallèlement, ils évaluent les compétences méthodologiques, personnelles et sociales y afférentes. Les experts utilisent une méthode d'entretien adaptée à la compétence professionnelle à examiner: interview structurée, jeu de rôles, exemples de cas, etc.

Sur la base du chapitre 7 (« Connaître ses atouts ») du dossier de formation, il est en outre procédé à l'examen du développement professionnel du candidat au cours de la formation. A cet effet, la personne en formation décrit son processus d'apprentissage et donne des informations sur son potentiel professionnel, son profil actuel et ses perspectives d'avenir.

Les conditions cadres et les spécificités de l'entreprise sont prises en compte de manière appropriée lors de l'entretien de qualification.

M. Turrian

4. Evaluation

4.1 Diagramme de compétences

Suivant l'objectif d'évaluation, la personne en formation doit au moins atteindre le niveau 1 ou 2. Le niveau à atteindre est signalé 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 ou la formatrice sous la rubrique «Remarques».

Après réception de la version définitive du diagramme de compétences, l'expert principal ou l'experte principale calcule le nombre de points obtenus sur la base du niveau atteint.

Au niveau 1, les objectifs évaluateurs suivants doivent être atteints:

| | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1.1.1 | 2.1.2 | 3.2.2 | 4.1.2 | 5.1.4 | 6.1.2 |
| 1.2.1 | | 3.2.3 | 4.2.1 | 5.2.1 | 6.2.2 |
| 1.2.2 | | | | 5.2.2 | 6.3.1 |
| | | | | 5.2.3 | |

Les 15 objectifs évaluateurs sont notés comme suit:

- Niveau 1 non atteint: 0 point
- Niveau 1, 2 ou 3 atteint: 2 points

Nombre maximum de points = 30 points

Au niveau 2, les objectifs évaluateurs suivants doivent être atteints:

| | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 1.1.2 | 2.1.1 | 3.1.1 | 4.1.1 | 5.1.1 | 6.1.1 |
| 1.2.3 | | 3.1.2 | 4.2.2 | 5.1.2 | 6.2.1 |
| | | 3.1.3 | | 5.1.3 | 6.2.3 |
| | | 3.1.4 | | | 6.3.2 |
| | | | | | 6.3.3 |

Les 17 objectifs évaluateurs sont notés comme suit:

- Niveau 2 non atteint: 0 point
- Niveau 2 ou 3 atteint: 3 points

Nombre maximum de points = 51 points

4.2 Entretien de qualification

Examen des compétences professionnelles

Le niveau atteint dans le diagramme de compétences est examiné.

- Compétence professionnelle 1 15 points
- Compétence professionnelle 2 15 points

M. Turrian

Evaluation du développement professionnel

4 éléments: processus d'apprentissage, potentiel, profil actuel, perspectives = 12 points

Nombre maximum de points = 42 points

5. Conditions de réussite

Le domaine de qualification «Pratique professionnelle» est considéré comme «réussi», si le candidat obtient au moins 100 points.

Une personne en formation a le droit de demander une version définitive de son diagramme de compétences, même si un des domaines de qualification n'est pas considéré comme réussi. Ce profil peut être présenté avec le certificat de travail lors de la recherche d'un emploi.

Chapitre 5

Diagramme de compétences

FORMATEUR

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 **tiers 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 |
|---|--|--------------------------|--|--------------------------|---|--------------------------|
| 1.1.1 Mener des entretiens | 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"/> |
| 1.1.2 Mener des conversations téléphoniques et prendre des notes | 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"/> |
| 1.2.1 Identifier les désirs du client et les comprendre | 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 |
|---|--|--|--|--|--|--|
| 1.2.2 Saisir par écrit les désirs du client | 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"/> |
| 1.2.3 Connaître les produits et les services CIE | 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"/> CIE | 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"/> CIE | 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"/> CIE |

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

Merci de
votre
attention