

CI 4

### **Instructions de travail : mandats à réaliser entre le CI 4 et le CI 5**

Chère apprentie, cher apprenti,

Nous y sommes, votre **procédure de qualification** commence. Jusqu'à maintenant, vous avez élaboré un portfolio personnel riche : vous avez traité trois mandats pratiques, élaboré trois œuvres, rempli plusieurs fois les diagrammes de compétences et analysé vos forces et vos faiblesses.

Entre le CI 4 et le CI 5, vous allez élaborer les documents suivants, qui constituent la base de votre **e-portfolio** (contrôle de compétences des CI) :

- la version définitive d'une des deux œuvres « Accueillir des clients » ou « Mener des conversations téléphoniques »
- votre profil de compétences personnel et votre dernière auto-évaluation du diagramme de compétences
- la présentation de votre profil de compétences pendant le CI 5.

Nous vous souhaitons beaucoup de succès.

## **E-portfolio : les étapes de mise en œuvre**

### **1 Votre œuvre**

#### **Choisir l'œuvre**

- Choisissez l'une de vos deux œuvres « Accueillir des clients » ou « Mener des conversations téléphoniques ». Parmi ces deux domaines, choisissez celui dans lequel vous avez pu récolter le plus d'expériences.

#### **Adapter l'œuvre**

- Comparez ce que vous avez fait avec de bons exemples de vos collègues participant également au CI. Notez ce qui vous frappe.
- Contrôlez votre œuvre et retravaillez-la sur Konvink.
  - Avez-vous documenté toutes les étapes du mandat pratique dans votre œuvre ? En complétant certaines étapes, veillez à une présentation claire, par exemple en insérant des titres intermédiaires.
  - Avez-vous mené une réflexion approfondie sur votre démarche lors de l'accueil des clients et des conversations téléphoniques ? Où voyez-vous des possibilités d'amélioration ?
  - Notez sous forme de réflexions 3 expériences positives et 3 expériences négatives que vous avez vécues lors de l'accueil de clients ou de conversations téléphoniques.
  - Avez-vous décrit vos réflexions de telle sorte qu'elles soient compréhensibles ?
  - Sur la base de vos réflexions : que feriez-vous autrement à l'avenir lors de l'accueil des clients ou des conversations téléphoniques (apprentissage) ? Quels conseils trouvez-vous particulièrement utiles ? Avez-vous décrit de manière suffisamment claire ce que vous avez appris ?

#### **Terminer l'œuvre**

- Partagez votre œuvre sur Konvink avec votre formateur-trice et intégrez-y ses commentaires.
- Ce n'est que lorsque vous en aurez reçu la permission de votre formateur-trice que vous pourrez publier votre œuvre sur Konvink.

### **Soumettre l'œuvre**

- Vous soumettez ensuite l'œuvre sur Konvink en respectant les délais. Pour ce faire, vous appuyez sur le bouton « Soumettre pour évaluation ». À partir de ce moment, vous ne pourrez plus modifier votre œuvre. Votre formateur-trice procédera à l'évaluation de celle-ci.
- Désormais, votre expert-e aux examens a également accès à votre œuvre et vous posera des questions sur celle-ci au cours de l'entretien de qualification.

### **Attentes envers votre œuvre**

Dans votre œuvre, vous avez documenté toutes les étapes relatives au mandat pratique. Vos réflexions sont compréhensibles et les résultats d'apprentissage pertinents. Votre œuvre est présentée de manière structurée. Elle contient, outre des textes, des graphiques, des cartes heuristiques, des fiches techniques, des collages, des présentations, des films, des images, des documents audio, etc.

## **2 Votre profil de compétences**

### **Identifier ses forces et en faire une description**

- Relisez vos notes du CI 4. Parcourez une nouvelle fois vos auto-évaluations et les évaluations externes des diagrammes de compétences que vous avez établis au cours de votre formation.
- Où se trouvent vos forces personnelles ? Citez des exemples aussi concrets que possible dans lesquels on reconnaît vos forces.
- Quelles tâches appréciez-vous particulièrement et pourquoi ?
- Dans quels domaines avez-vous beaucoup progressé ?
- Avez-vous constaté que vous possédez des forces dans tous les domaines de compétences opérationnelles ?

## **Remarques**

Domaines de compétences opérationnelles, assistant-e-s de bureau AFP :

1. Communication dans l'entreprise et contact avec la clientèle
2. Élaboration 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
7. Connaissance du contexte économique et social
8. Maîtrise de la langue principale et des différentes formes de communication

## **Élaborer son profil de compétences**

- Vous avez identifié vos forces et êtes également en mesure de les décrire. Il vous est dès lors facile de les représenter sous forme graphique.
- Lors de l'établissement de votre profil de compétences personnel, veillez à ce que votre présentation soit claire et agréable à l'œil. Utilisez à cet effet différentes formes de présentation comme des cartes heuristiques, des collages, des diapositives de présentation, etc.
- Décrivez vos forces de telle sorte qu'elles puissent être comprises par quelqu'un d'autre.

## **Remettre son profil de compétences**

- Vous enregistrez votre profil de compétences et votre dernière auto-évaluation du diagramme de compétences (les trois paquets) au format PDF.
- Vous procédez ensuite à la remise de votre profil de compétences / votre dernière auto-évaluation du diagramme de compétences tout en respectant scrupuleusement les directives de la commission des cours.
- Veillez en outre à respecter le délai de remise de votre commission des cours.

### **Attente envers le profil de compétences**

Votre travail sur les diagrammes de compétences vous a permis de prendre conscience de ce qui vous distingue sur le plan professionnel. Vous êtes maintenant en mesure de décrire de manière compréhensible vos forces dans les différents domaines de compétences opérationnelles. Votre présentation est claire, pertinente et agréable à l'œil.

## **3 Préparer la présentation du profil de compétences**

### **Élaborer la présentation**

- Étudiez votre profil de compétences et demandez-vous comment vous souhaitez le présenter. Utilisez Powerpoint, un tableau de conférence ou un autre instrument à cet effet. Choisissez la forme de présentation que vous maîtrisez le mieux.
- Votre présentation doit mettre en avant vos forces. Elle doit être claire et compréhensible. Utilisez des structures simples – moins, c'est souvent plus !

### **Préparer la présentation**

- Demandez-vous en quoi se distingue une bonne présentation. Avez-vous assisté à des présentations qui vous ont particulièrement plu ? Pour quelles raisons ?
- Veillez à garder le contact visuel avec votre public pendant la présentation.
- Parlez de telle sorte que toutes les personnes présentes vous entendent.
- Si vous en avez l'occasion, présentez votre profil de compétences à votre formateur-trice professionnel-le ou à d'autres personnes de votre entourage privé ou professionnel. Peut-être recevrez-vous de précieux conseils qui vous permettront d'améliorer votre présentation.

### **Faire la présentation**

- Pendant le CI 5, vous présentez votre profil de compétences. Pour ce faire, vous disposez de 5 – 10 minutes.
- Assurez-vous avant le CI 5 que tous les appareils et conditions techniques nécessaires pour votre présentation soient disponibles et n'oubliez pas d'emporter votre matériel (feuilles pour le tableau de conférence, images, cartes, etc.).

#### **4 Évaluation de l'e-portfolio**

Votre e-portfolio et votre présentation du profil de compétences seront évalués sur la base des quatre critères suivants :

- Œuvre : est-ce que la personne en formation a dûment documenté la démarche quelle a suivie.
- Œuvre : est-ce que la personne en formation a mené une réflexion approfondie sur la démarche qu'elle a suivie ?
- Profil de compétences : Est-ce que la personne en formation a su identifier ses forces dans les différents domaines de compétences ?
- Profil de compétences : Est-ce que la personne en formation présente son profil de compétences personnel de manière professionnelle ?