

Cours pour assistant-e de bureau CIFC Suisse - AFP



IFFP

INSTITUT FÉDÉRAL DES
HAUTES ÉTUDES EN
FORMATION PROFESSIONNELLE

*L'excellence suisse
en formation professionnelle*



Nendaz Pierre IFFP Lausanne

2021

ORGANISATION



Les objectifs d'aujourd'hui

- Vous êtes en mesure de vous préparer spécifiquement aux entretiens de qualification.
- Vous avez une vue d'ensemble des moyens auxiliaires, des modèles et des documents qui sont à votre disposition dans le cadre des entretiens de qualification.
- Vous êtes en mesure de mener les entretiens de qualification de manière structurée et conformément aux objectifs.
- Vous êtes en mesure d'évaluer objectivement les entretiens de qualification à l'aide des critères prescrits.

Travail préparatoire

- Vos attentes ?



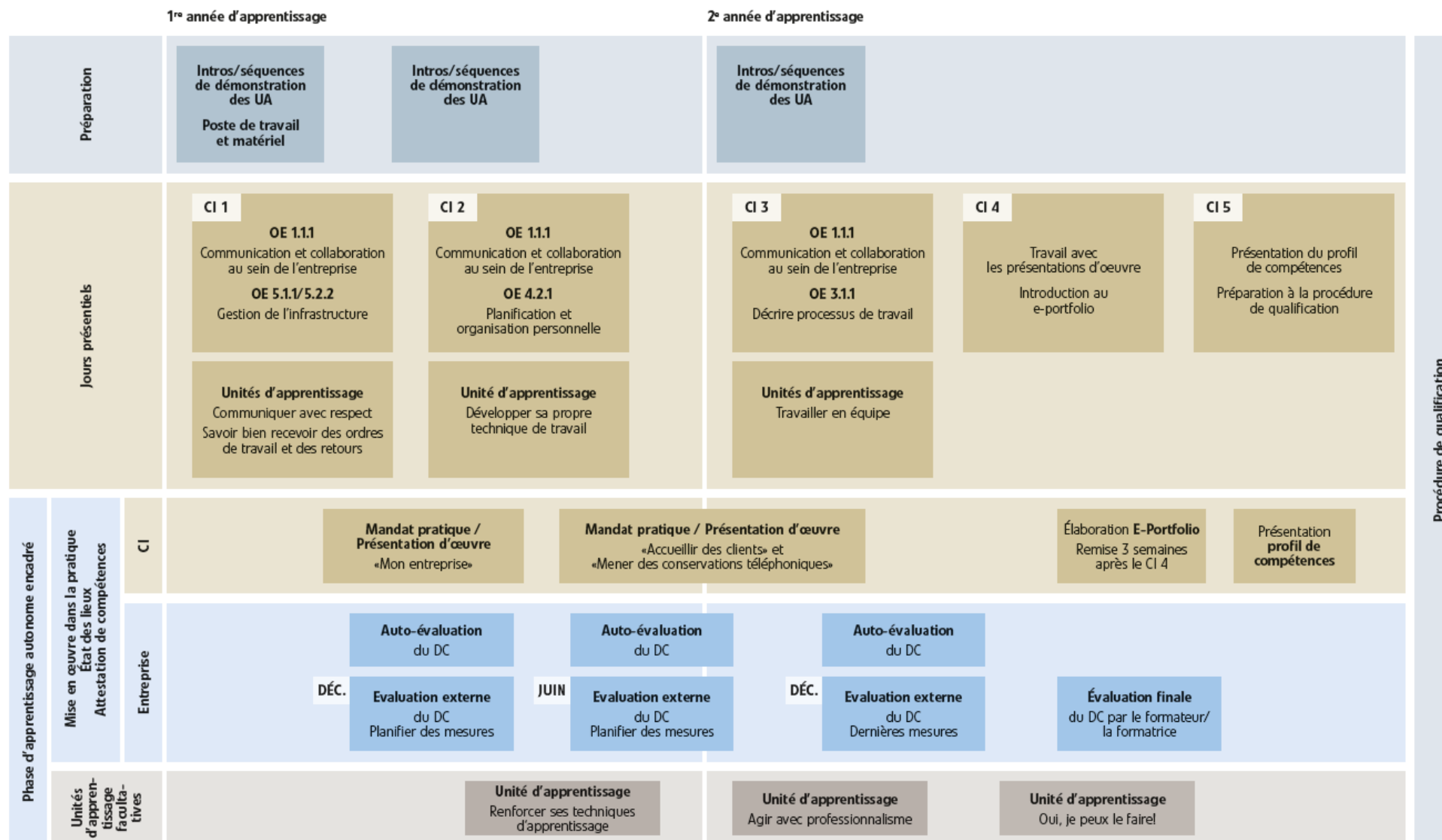
EHB

EIDGENÖSSISCHES
HOCHSCHULINSTITUT FÜR
BERUFSBILDUNG

Schweizer Exzellenz in Berufsbildung

VUE D'ENSEMBLE DE LA FORMATION DES ADB

Cours interentreprises Assistant-e de bureau AFP: Vue d'ensemble des jours présentsiels, des phases d'apprentissage autonome encadrées et des instruments



Procédure de qualification



EHB



EHB

EIDGENÖSSISCHES
HOCHSCHULINSTITUT FÜR
BERUFSBILDUNG

Schweizer Exzellenz in Berufsbildung

BASES DE L'ENTRETIEN DE QUALIFICATION

Formation EXP CIFIC Suisse

État : 19 novembre 2020

De quoi s'agit-il ?

Domaine de qualification	Description
« Pratique professionnelle »	Entretien de qualification exhaustif concernant le profil de compétences personnel sur la base du diagramme de compétences
« Travail interdisciplinaire avec encadrement »	Les disciplines « Information / communication / administration », « Langue principale » et « Economie et société » font partie intégrante de ce travail.
« Formation scolaire »	Examen écrit dans la discipline « Information / communication / administration » (note entière ou demi-note)
	Examen écrit dans la discipline « Economie et société » (note entière ou demi-note)
	Examen écrit dans la discipline « Langue principale » (note entière ou demi-note)

- La procédure de qualification d'assistant-e de bureau AFP comprend trois domaines de qualification.
- Le domaine « pratique professionnelle » comprend, entre autres, un entretien de qualification de 30 minutes.
- Cet entretien porte sur le développement des compétences des apprenti-e-s.
- En tant qu'expert-e-s aux examens, vous préparerez, conduirez et évalueriez cet entretien.

Objectifs de l'entretien de qualification

- Les apprenti-e-s **attestent** les **compétences** qu'ils/elles ont acquises au cours de leur formation à l'aide d'exemples concrets tirés de leur pratique professionnelle.
- Les apprenti-e-s **réfléchissent** à une situation pratique concrète tirée de leur pratique professionnelle.
- Les apprenti-e-s **réfléchissent** à leur processus d'apprentissage.
- Les apprenti-e-s **déduisent** de leur diagramme de compétences **des mesures pour leur futur développement professionnel**.

Bases de l'entretien de qualification

L'entretien de qualification s'appuie sur les deux instruments ci-après, avec lesquels les apprenti-e-s travaillent pendant leur formation :

- Une œuvre
- Le diagramme de compétences

Bases de l'entretien de qualification :

L'œuvre

- Les candidat-e-s reçoivent des mandats pratiques pendant les CI.
- Un mandat pratique comprend :
 - Une tâche consistant à mettre en œuvre une action donnée
 - Une tâche consistant à documenter la mise en œuvre
 - Une tâche consistant à réfléchir à la mise en œuvre et à déduire des apprentissages
- Les apprenti-e-s documentent la mise en œuvre, consignent leurs réflexions et leurs apprentissages directement sur Konvink.
- Le résultat est appelé une «œuvre».
- Vous vous référez à l'une de ces œuvres lors de l'entretien de qualification.

L'accueil des clients



📅 Soumis le lundi 15 mars 2021 13:55:16 👤 Elisabete Fernanda Queiroz da Silva

Accueillir des clients en étant courtoise et professionnelle, ainsi qu'avec une agréable atmosphère.

Lorsque j'accueille des clients, c'est important que j'aie toujours une bonne présentation et que je sois sûre de mes propos. Je fais aussi attention à ce que l'endroit où je les accueille soit propre et présentable pour leur plus grand confort.



Apprentissages



Ce que m'a appris ce travail

Ce travail m'a appris que chaque cas est propre à chaque client, et que tout est personnalisé selon ses envies. Cela est aussi une découverte du métier en lui-même car j'ai acquis de nouvelles compétences au niveau événementiel.

Réflexions



Mes réflexions quant à l'accueil des clients

- ✓ Je suis à l'écoute des clients.
- ✓ Je suis aux petits soins pour les clients.
- ✓ Je veille à ce qu'il y ait une atmosphère agréable à l'atelier.
- ✓ J'ai toujours une bonne présentation générale de moi-même.
- ✓ Je suis courtoise et souriante.
- ✗ Améliorer mes compétences techniques sur le terrain.

1

Préparation à l'accueil des clients

être toujours prête à affronter le client



EHB

Bases de l'entretien de qualification :

Le diagramme de compétences

- À la fin de leur formation, les apprenti-e-s procèdent à une auto-évaluation de leurs compétences à l'aide d'un diagramme de compétences.
- Pour ce faire, ils/elles traitent chaque objectif évaluateur sous la forme de questions directrices.
- Ils/Elles expliquent ce qu'ils réussissent bien ou moins bien dans leur travail quotidien par rapport à l'objectif évaluateur et jugent leurs possibilités d'amélioration.
- Vous vous référez à ce diagramme de compétences lors de l'entretien de qualification.

Suis-je capable d'acquérir des marchandises, du matériel ou des services de manière ciblée, efficace et selon les dispositions légales et les directives de l'entreprise ?

☐ Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

Critères de compétences

Pour chaque achat, je tiens compte des dispositions légales et des directives de l'entreprise.

Je demande plusieurs offres afin de les comparer.

Je clarifie les conditions et délais de livraisons exacts.

Je contrôle chaque livraison et réclame de manière autonome et correcte en cas de livraison erronée.

Je vérifie et comptabilise régulièrement et correctement les factures des fournisseurs.

J'exécute cette activité à la perfection.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Y a-t-il un potentiel d'amélioration ?



Oui, je devrais encore m'améliorer. J'ai des incertitudes.



Oui, je peux m'améliorer sur certains points. Sinon, je me sens sûr-e.



Non, je peux exécuter les activités à la perfection, Je me sens très sûr-e.



EHB

Déroulement de l'entretien de qualification

Introduction : Accueil

(environ 2 min)

- Contrôle de l'identité
- Question de santé
- Présentation du contenu et du déroulement de l'entretien



**L'introduction
ne fait pas partie du
temps d'examen.**

Phase 1 : Exemples pratiques du diagramme

(environ 7 min)

Élément central :
observations de
l'apprenti-e dans le
diagramme de
compétences sur la
base d'exemples
concrets



**Référence au diagramme
de compétences**

Phase 2 : Résultats de l'œuvre

(environ 7 min)

Élément central :
enseignements tirés de
l'élaboration de l'œuvre,
situations pratiques qui
se sont bien/moins bien
déroulées et principaux
apprentissages



Référence à l'œuvre

Phase 3 : Processus d'apprentissage

(environ 7 min)

Élément central :
processus
d'apprentissage
personnel, y compris
développement,
potentiel et conditions
favorisant la réussite de
l'apprentissage



**Référence au diagramme
de compétences**

Phase 4 : Développement professionnel

(environ 7 min)

Élément central : plans
futurs de développement
professionnel en
référence au diagramme
de compétences

Évaluation de l'entretien de qualification

Phase 1 : Exemples pratiques du diagramme des compétences

(environ 7 min)

Les candidat-e-s attestent-ils/elles leur diagramme de compétences à l'aide d'exemples pratiques appropriés (3 points) ?



ATTENTION : L'évaluation ne tient pas compte de la façon dont une personne se juge elle-même.

Phase 2 : Résultats de l'œuvre

(environ 7 min)

Les candidat-e-s présentent-ils/elles les résultats de leur œuvre de manière compréhensible (3 points) ?



ATTENTION : L'évaluation ne tient pas compte du fait que les actions décrites par les candidat-e-s sont justes ou fausses.

Phase 3 : Processus d'apprentissage

(environ 7 min)

Les candidat-e-s décrivent-ils/elles leur propre processus d'apprentissage sur la base de déclarations concrètes (3 points) ?

ATTENTION : Il ne s'agit pas de savoir si le candidat/la candidate sait déjà exactement quelle sera la prochaine étape de sa carrière, mais de procéder à une auto-évaluation réaliste.

Phase 4 : Développement professionnel

(environ 7 min)

Les candidat-e-s tiennent-ils/elles suffisamment compte de leurs forces et de leurs faiblesses lorsqu'ils planifient la suite de leur parcours professionnel (3 points) ?



Domaine de qualification « pratique professionnelle »

- Le domaine de qualification « pratique professionnelle » se compose de trois parties, de pondération identique :
 1. Résultat de l'**entretien de qualification** (évaluation par vos soins)
 2. Évaluation externe sur la base du **diagramme de compétences** (évaluation par les formateurs/trices)
 3. Qualité du **e-portfolio** (le portfolio est élaboré et présenté pendant les CI et comprend :
 - l'œuvre
 - Le profil de compétence personnel (= évaluation du diagramme de compétences par les apprenti-e-s)

Aspects administratifs

- Vous pouvez télécharger l'œuvre et le diagramme de compétences des candidat-e-s directement depuis Konvink.
- Vous trouverez les moyens auxiliaires pour la mise en œuvre des examens, tels que les formulaires d'évaluation, les plannings, les listes des candidats, etc. sur Konvink dans la box « Monde de travail ».
- À l'issue de l'examen, remettez les formulaires d'évaluation remplis à votre chef expert/chef(e) experte.

Vue d'ensemble de la structure de Konvink

Actualités

Pratique professionnelle
Assistant-e de bureau AFP

Monde de l'apprentissage

Monde de travail

Foire aux questions

Unité d'apprentissage : Mise
en œuvre professionnelle de
l'examen

Unité d'apprentissage :
Évaluer avec des critères

Instruments
organisationnels: Mener des
entretiens de qualification

Journée de formation :
Documents de formation

Moyens auxiliaires
– Instruments d'évaluation
– Plannings
– Formulaires de feedback
– ...



EHB

EIDGENÖSSISCHES
HOCHSCHULINSTITUT FÜR
BERUFSBILDUNG

Schweizer Exzellenz in Berufsbildung

MISE EN ŒUVRE DE L'ENTRETIEN DE QUALIFICATION

Formation EXP CIFIC Suisse

État : 19 novembre 2020

Préparation

Préparation en termes de contenu

1. Faites-vous une idée générale du **diagramme de compétences** et prenez des notes sur les éléments ci-après :
 - Observations qui sortent du lot concernant les compétences (p. ex. particulièrement fortes ou faibles)
 - Descriptions insuffisantes ou peu compréhensibles de ce qui fonctionne bien ou moins bien pour le candidat/la candidate dans son quotidien professionnel
2. Faites-vous une idée générale de l'**œuvre** et prenez des notes sur les éléments ci-après :
 - Anomalies, passages incompréhensibles, etc. dans la documentation
 - Caractère exhaustif et pertinence de la réflexion et des apprentissages
3. Réfléchissez aux questions concrètes que vous voulez poser dans quelle partie de l'entretien.
4. Lisez attentivement les **critères d'évaluation** et les **niveaux de qualité**.

Préparation organisationnelle

1. Discutez de la répartition des rôles avec votre collègue :
 - Qui accueille les candidat-e-s et leur explique le contenu et le déroulement de l'entretien ?
 - Qui mène l'entretien et consigne ses observations ?
 - Qui dresse le procès-verbal de l'entretien?

⇒ Attention, les EXP ne changent pas de rôle pendant l'entretien !
2. Préparez tous les documents nécessaires :
 - Structure de l'entretien
 - Questions préparées
 - Diagramme de compétences du candidat/de la candidate
 - Œuvre du candidat/de la candidate
 - Bloc-notes et stylos pour le procès-verbal ou moyens auxiliaires électroniques
 - Un formulaire d'évaluation par candidat-e

Mise en œuvre

Début de l'entretien

1. Contrôle de l'identité
2. Question de santé
3. Présentation du contenu et du déroulement de l'entretien :

« Au cours des 30 prochaines minutes, nous allons parler de votre entreprise et de vos compétences personnelles. Nous allons discuter de votre auto-évaluation du diagramme de compétences, de ce que vous avez retiré de votre œuvre, de votre processus d'apprentissage personnel et de vos projets futurs. Nous allons prendre des notes pendant l'entretien, mais ne vous laissez pas distraire. Avez-vous des questions sur le contenu et le déroulement de l'entretien ? »

Questions possibles

Phase	Questions possibles
Phase 1 : Exemples pratiques du diagramme de compétences	• De manière générale, quels sont vos points forts et vos points faibles ? • Comment ces forces/faiblesses se manifestent-elles dans la pratique ?
Phase 2 : Résultats de l'œuvre	• Quelle situation pratique concrète avez-vous décrite dans votre œuvre ? • Dans l'ensemble, qu'avez-vous bien ou moins bien réussi dans la mise en œuvre des situations décrites ? • Quels apprentissages essentiels tirez-vous de la mise en œuvre ?
Phase 3 : Processus d'apprentissage	• Dans quels domaines pensez-vous avoir particulièrement progressé ? • Dans quels domaines n'avez-vous pas encore atteint le niveau que vous souhaitiez et pourquoi ? • Dans l'ensemble, qu'est-ce qui a aidé ou freiné votre développement professionnel et personnel dans la pratique professionnelle ?
Phase 4 : Développement professionnel	• Quels sont vos projets pour l'avenir ? • Votre profil de compétences montre que [...]. Comment cela s'inscrit-il dans ces projets ?

Remarques concernant les questions:

- Commencer par des questions pour briser la glace
- Éviter les questions fermées
- Conduire à la question
- Établir des lien avec l'œuvre et le diagramme de compétences

Remarques générales:

- **Exhaustivité :** Les critères d'évaluation sont standardisés. Chaque critère doit être évalué. Par conséquent, veuillez à respecter strictement la structure de l'examen oral et à poser des questions sur chacun des quatre critères (exemples pratiques concernant le diagramme de compétences, résultats de l'œuvre, processus d'apprentissage et développement professionnel), sinon vous aurez des difficultés pour l'évaluation.
- **Directives concernant le temps d'examen:** Vous êtes responsable de la gestion du temps. Veuillez à respecter plus ou moins les indications de temps. Que vous utilisiez une minute de plus ou de moins pour une partie n'est pas si important. Plus important encore, assurez-vous de disposer de suffisamment de temps pour toutes les parties et aborder tous les aspects.

Remarques générales:

- **Ne vous acharnez pas sur les faiblesses:** L'examen oral donne l'occasion d'expliquer les aspects qui ont été décrits dans l'œuvre ou dans le diagramme de compétences d'une manière qui n'est pas assez spécifique ou pas entièrement compréhensible. Ne vous attardez-pas sur les lacunes lors de l'entretien.
- **Consignez vos observations:** Pour que vous puissiez faire une bonne évaluation, il est particulièrement important, lors de l'examen oral, de prendre des notes complètes de vos observations pendant l'entretien. Un-e expert-e dresse le procès-verbal de l'entretien. L'autre expert-e mène l'entretien et consigne ses observations sous forme de mots clés dans le formulaire d'évaluation.

Évaluation

Structure d'un critère

Titel		Leitfrage				
Beurteilungskriterium 1: Problemstellungen vollständig erkennen						
Leitfrage: Erkennt der/die Kandidat/in die Problemstellungen in der beschriebenen Situation ganzheitlich?						
Der/die Kandidat/in erfasst die relevanten Probleme vollständig. Er/sie berücksichtigt die zur Verfügung gestellten Informationen in angemessenem Rahmen. Die Analysen des/der Kandidat/in sind nachvollziehbar.	3	Beurteilung	0	1	2	3
Die Antwort des/der Kandidat/in zeigt kleinere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	2	Beobachtung				
Die Antwort des/der Kandidat/in zeigt grössere Abweichungen von der ganzheitlichen Antwort.	1					
Die Antwort des/der Kandidat/in ist unbrauchbar und weicht völlig von der ganzheitlichen Antwort ab.	0					
Begründung						

Interprétation des niveaux de qualité

Les niveaux de qualité sont définis pour chaque critère. Fondamentalement, pour chaque critère :

- **3 points** sont attribués pour une prestation bonne et complète. De petites "erreurs d'inattention" peuvent se produire. Les prestations ne doivent pas dépasser les attentes, elles doivent répondre aux attentes.
- **2 points** sont attribués pour les solutions qui ne sont pas tout à fait exemplaires, complètes ou correctes, mais qui restent "suffisantes".
- Attribuez **1 point** si la prestation est lacunaire et présente des écarts importants par rapport à une solution appropriée.
- **0 point** est attribué si la prestation est inobservable ou inutilisable.

Procédure d'évaluation

Schritt 2: Beurteilen

Vergeben Sie 1, 2 oder 3 Punkte, indem Sie das entsprechende Kästchen ankreuzen.

Schritt 1: Beobachten

Fassen Sie die Leistung der Kandidat/innen stichwortartig zusammen

Schritt 3: Begründen

Begründen Sie in Stichworten, warum Sie 1, 2 oder 3 Punkte vergeben haben. Im Falle von 3 Punkten können Sie auf eine Begründung auch verzichten.

Titel des Beurteilungskriteriums						
Leitfrage zum Beurteilungskriterium						
gute bis sehr gute Leistung	3	Beurteilung	0	1	2	3
		Beobachtung				
mittelmässige Leistung	2					
schlechte Leistung	1					
nicht beobachtbare bzw. nicht brauchbare Leistung	0					
Begründung						

Procédure d'évaluation

1. En tant qu'expert-e 2, notez pendant l'entretien vos observations sur les critères 1 à 4 dans l'instrument d'évaluation.
2. Notez ensuite les points obtenus par critère.
3. Justifiez de manière claire et objective les retraits de points.
4. Le formulaire d'évaluation calcule automatiquement le total de points obtenus. Vérifiez par échantillonnage si les calculs sont corrects.
5. Signez avec votre co-expert/e le formulaire rempli.

Remarques concernant l'évaluation:

1. Observer

- Les réponses/déclarations des candidats ne doivent pas être retranscrites mot pour mot. Il est important que vous résumiez la prestation en termes de vue d'ensemble.
- Notez les aspects aussi bien positifs que négatifs dans les observations. Toutefois, ne procédez encore à aucune évaluation à ce stade.
- Mieux vaut écrire un mot-clé de trop qu'un de pas assez.
- Faites toujours correspondre le contenu de vos observations à la question directrice et aux niveaux de qualité. Les observations qui n'ont rien à voir avec le critère en question ne sont pas pertinentes.

Remarques concernant l'évaluation:

2. Évaluer

- Ne tenez compte que des prestations dans chaque critère lors de l'attribution des points.
- Référez-vous aux niveaux de qualité pour votre évaluation.

Remarques concernant l'évaluation:

3. Justifier

- Reportez-vous au critère et à vos observations dans votre justification.
- Assurez-vous que votre justification est compréhensible pour les personnes extérieures. Elle est déterminante en cas de recours.

Trucs et astuces en général

- Avant l'entretien de qualification, faites-vous une idée générale du déroulement de l'évaluation et des critères.
- N'évaluez que ce qui se trouve dans les critères !
- Ne vous laissez pas impressionner ou distraire par l'impression générale ou un comportement particulier ! L'impression générale n'apparaît que dans le processus d'évaluation, jusqu'alors les observations individuelles sont au premier plan.

Digression: Examen de remplacement

Examen de remplacement dans le domaine de qualification « pratique professionnelle »

Groupe-cible:

- Candidat-e-s qui répètent la procédure de qualification (conformément à l'art. 22, al. 2, orfo)
- Adultes (conformément à l'art. 23 orfo)

Déroulement:

1. Les candidat-e-s soumettent les documents suivants à la commission des cours:
 - « Preuve de l'expérience professionnelle »
 - Auto-évaluation du diagramme de compétences
 - Œuvres terminées sur les mandats pratiques « Mon entreprise », « Accueillir des clients » et « Mener des conversations téléphoniques »
2. Sur cette base, un entretien structuré de 45 minutes
3. Évaluation de l'entretien sur la base de six critères prédéfinis (max. 18 points)

⇒ Tous les documents pour l'examen de remplacement sont disponibles sur Konvink 😊