



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie DFE
Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT

Guide pour l'élaboration de profils de qualification et d'autres instruments de validation

Document du projet national « Validation des acquis »

Version 1.0 du 4 mars 2008

Table des matières

1	Introduction.....	3
2	Ortra et cantons : répartition des responsabilités dans le domaine de la validation des acquis	3
3	Profil de qualification	4
3.1	Qu'est-ce qu'un profil de qualification ?.....	4
3.2	Le profil de qualification spécifique à la profession élaboré sur la base des prescriptions de formation existantes.....	5
3.3	Profil de qualification dans le domaine de la culture générale.....	5
3.4	Structure du profil de qualification	6
3.5	Présentation du profil de qualification.....	6
3.6	Formulation du profil de qualification.....	6
3.7	Ressources supplémentaires spécifiques à la validation à l'intention des experts et/ou des candidats	7
4	Conditions de réussite	8
4.1	Définition	8
4.2	Bases des conditions de réussite	8
4.3	Procédure à suivre pour l'établissement des conditions de réussite	9
4.3.1	Recommandations du guide national VA	9
4.3.2	Procédure d'établissement des conditions de réussite à l'intérieur d'un domaine de compétences opérationnelles	9
4.3.3	Procédure d'établissement des conditions de réussite minimales de tous les domaines de compétences	10
5	Méthodes de vérification supplémentaires	11
6	Autorisation et mise en œuvre des instruments de validation	11
7	Formation des experts.....	12
8	Questions en suspens.....	12

1 Introduction

Le présent guide est un mode d'emploi à l'attention des organisations du monde du travail nationales ou cantonales (Ortra) qui élaborent un profil de qualification et d'autres instruments de validation en vue de la validation des acquis. Il pourrait faire l'objet d'adaptations en fonction des résultats de la phase de mise à l'essai du projet national.

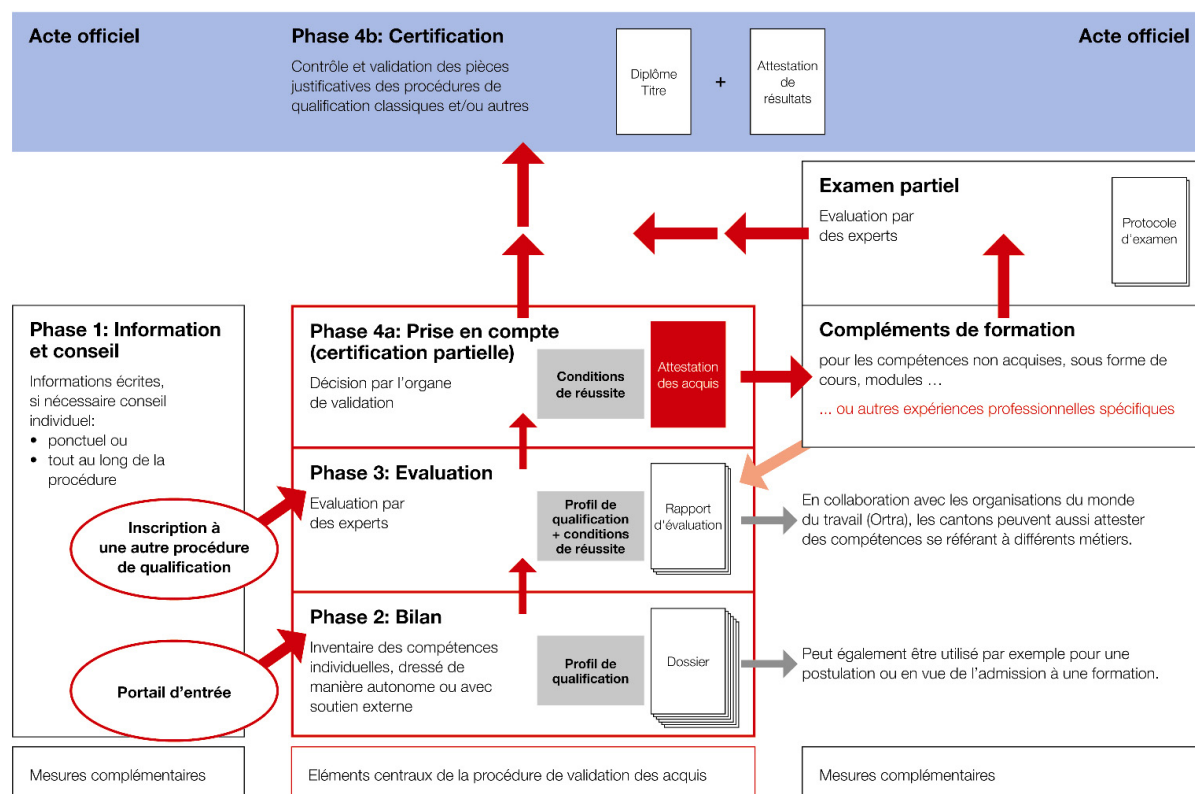
Les directives qu'il contient sont contraignantes.

2 Ortra et cantons : répartition des responsabilités dans le domaine de la validation des acquis

Le guide national Validation des acquis (guide VA) prévoit une nette séparation entre les responsabilités des Ortra et celles des cantons.

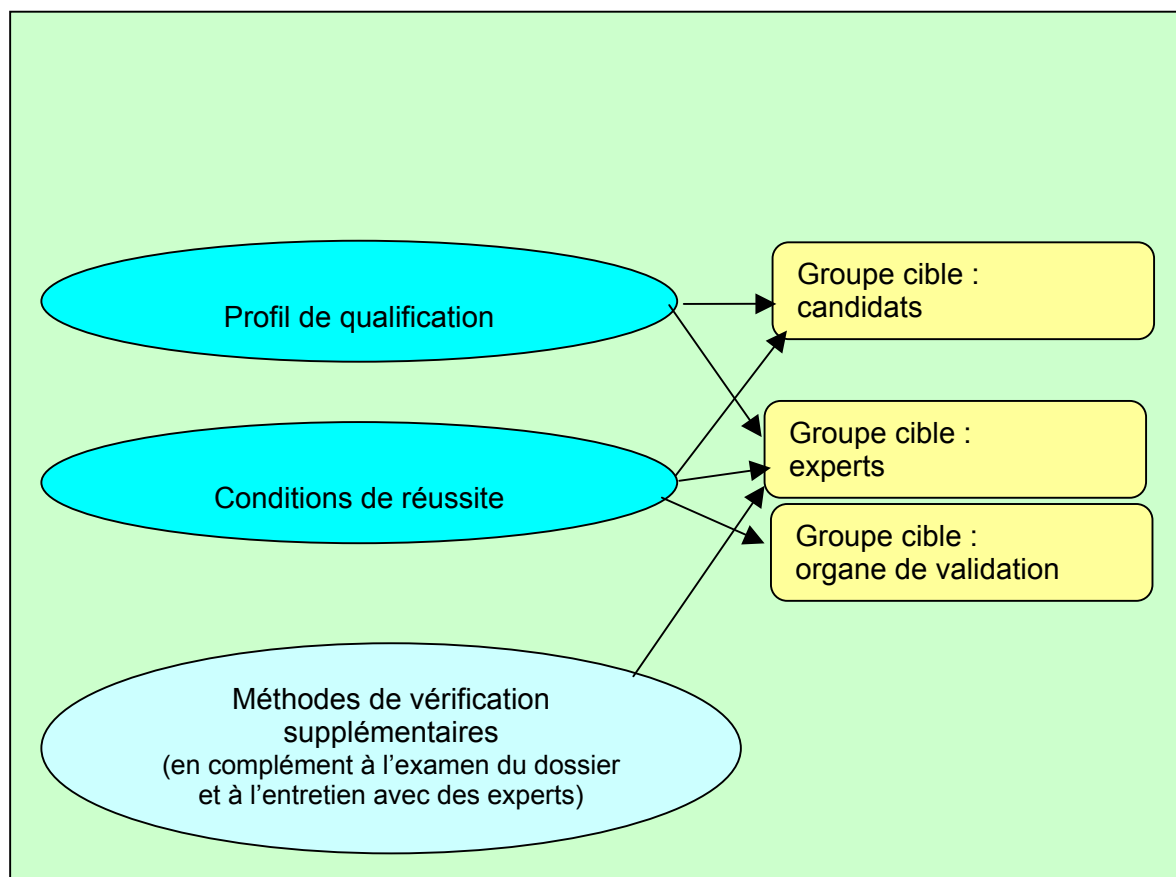
L'**autorité cantonale** est responsable de l'élaboration et de l'organisation de la procédure de validation.

Figure 1 : illustration schématique de la procédure de validation des acquis
(version lisible en annexe 1 ; explication détaillée de la procédure dans le guide VA)



L'**Ortra nationale** est responsable du profil de qualification et fixe les conditions de réussite ainsi que les éventuelles méthodes de vérification supplémentaires. Ces instruments de validation interviennent à différentes phases de la procédure de validation et servent à divers groupes cibles.

Figure 2 : instruments de validation relevant de la responsabilité de l'Ortra et groupes cibles



Le présent guide contient des directives concernant les trois instruments de validation ci-dessus.

3 Profil de qualification

3.1 Qu'est-ce qu'un profil de qualification ?

Définitions

Le **profil de qualification** définit le niveau d'exigence de la profession et décrit les compétences opérationnelles dont une personne qualifiée doit disposer pour pouvoir exercer la profession de manière compétente, conformément au niveau d'exigence.

La **compétence opérationnelle** désigne la capacité d'une personne à se conduire de manière appropriée, réfléchie, autonome et socialement responsable dans des domaines d'activité professionnels en évolution.

Le profil de qualification est un document de base ayant plusieurs fonctions (développement de plans de formation, de procédures de qualification, etc.). C'est pourquoi des profils de qualification nationaux sont également élaborés dans le cadre de réformes d'ordonnances sur la formation.

Pour la validation des acquis, le profil de qualification doit permettre :

- « - au candidat de se situer lui-même par rapport aux exigences requises (autoévaluation) ;
- aux experts de juger de manière transparente si le candidat atteint le niveau requis (évaluation qualifiante). »

(guide VA, p. 16)

3.2 Le profil de qualification spécifique à la profession élaboré sur la base des prescriptions de formation existantes

Les organisations du monde du travail qui n'ont pas encore élaboré de profil de qualification dans le cadre du processus de réforme de leurs formations professionnelles initiales le font a posteriori pour la validation des acquis sur la base des prescriptions sur la formation existantes.

Voir le guide VA, p. 16 :

« (...) le **profil de qualification** et les **conditions de réussite** (...) se réfèrent directement et explicitement aux prescriptions en vigueur dans la formation correspondante (...) »

Les prescriptions sur la formation ont été créées en tenant compte des filières de formation formelles destinées aux jeunes et de la procédure de qualification traditionnelle. Elles servent en premier lieu de base à l'élaboration de plans d'études pour les entreprises, les écoles et les cours interentreprises. C'est pourquoi les profils de qualification ne peuvent pas toujours reprendre telles quelles les formulations contenues dans ces prescriptions.

Les compétences opérationnelles qui sont essentielles pour l'exercice de la profession concernée doivent être définies dans le profil de qualification, tout en veillant à la cohérence avec les prescriptions sur la formation.

3.3 Profil de qualification dans le domaine de la culture générale

Il convient d'organiser une procédure de validation séparée pour la culture générale, étant donné que l'enseignement de celle-ci constitue un élément indépendant de la procédure de qualification dans la plupart des formations professionnelles initiales.

Les directives du projet national pour la validation de la culture générale sont prévues pour le début de l'été 2008.

La pondération de la culture générale dans la procédure de validation correspond à la pondération dans la procédure de qualification traditionnelle, c'est-à-dire à la pondération prévue dans la prescription sur la formation.

3.4 Structure du profil de qualification

Le profil de qualification est organisé en *domaines de compétences opérationnelles* structurant les compétences opérationnelles de manière horizontale.

Il faut prévoir environ 5 à 10 domaines de compétences opérationnelles avec pour chacun environ 10 compétences opérationnelles susceptibles d'être validées.

Pour définir les domaines de compétences opérationnelles, il faut en premier lieu prendre en considération les situations qui se présentent dans la profession concernée.

Les exemples des professions d'assistant socio-éducatif, de gestionnaire en intendance, de logisticien CFC et de spécialiste en restauration, déjà élaborés dans le cadre du projet pilote, servent de modèle de structuration. (cf. annexe 2).

3.5 Présentation du profil de qualification

Un aperçu du profil de qualification est présenté sous la forme d'un tableau d'une page. Comme aide, un modèle de l'OFFT est disponible en format Excel. L'aperçu est complété par une brève description du niveau d'exigence de la profession dans son ensemble. Le profil de qualification est composé de deux parties :

partie 1 : brève description du niveau d'exigence (cf. annexe 2, l'exemple de la gestionnaire en intendance et les « Informations concernant l'établissement du profil de qualification » dans le Manuel relatif aux ordonnances édité par l'OFFT)

partie 2 : aperçu sous forme de tableau (cf. annexe 2, tous les exemples).

3.6 Formulation du profil de qualification

Si le profil de qualification est élaboré a posteriori sur la base d'une ordonnance sur la formation professionnelle initiale existante, il convient de veiller aux particularités de l'apprentissage informel lors de la formulation des domaines de compétences opérationnelles et en particulier des compétences opérationnelles correspondantes. Ce n'est pas le savoir explicite et disponible qui est au premier plan, mais le savoir implicite et tacite, qui se manifeste lors de l'activité professionnelle. Etant donné que les compétences opérationnelles doivent être formulées à partir des prescriptions sur la formation, l'approche selon laquelle les objectifs évaluateurs à partir du niveau C2¹

¹ Benjamin Bloom (1913-1999), professeur de psychologie américain, classe les objectifs d'apprentissage du domaine cognitif selon les exigences intellectuelles qu'ils posent aux personnes en formation. Il différencie six niveaux de complexité allant de C1 (savoir, connaissances) à C6 (évaluation). Pour plus d'information, veuillez consulter le Manuel relatif aux ordonnances.

de la taxonomie de Bloom sont considérés comme des compétences opérationnelles peut s'avérer utile.

En principe, il convient de **formuler les compétences opérationnelles de manière aussi différenciée et aussi vérifiable que nécessaire.**

Du point de vue de la procédure de validation, cela signifie, d'une part, que les candidats doivent pouvoir les lire dans un langage qu'ils comprennent. D'autre part, le niveau de prestation exigé pour les différentes compétences opérationnelles doit être clair aussi bien pour les candidats que pour les experts. C'est la seule façon d'assurer une évaluation personnelle adéquate, une élaboration concrète du dossier et une évaluation équitable par des tiers.

Pour qu'un profil de qualification reste clair, il adopte pour les compétences opérationnelles plus ou moins le degré de précision des objectifs particuliers d'un plan de formation formulé selon la méthode triplex². Du point de vue du degré de précision, les objectifs de référence conviennent en tant que domaines de compétences opérationnelles. Mais d'autres solutions sont également envisageables (cf. les exemples à l'annexe). Outre la définition du degré de précision, l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) et les responsables du projet national VA renoncent à émettre des directives uniformes.

3.7 Ressources supplémentaires spécifiques à la validation à l'intention des experts et/ou des candidats

Les procédures de validation doivent garantir la qualité des CFC. Les formulations, qui concrétisent le niveau d'exigence de la profession pour la procédure de qualification, doivent assurer que les critères de cette procédure sont les mêmes dans toute la Suisse. Dans ce contexte, l'Ortra dispose de différents instruments de pilotage :

- l'ordonnance sur la formation et le plan de formation en tant que documents exécutoires fixant le niveau d'exigence d'une profession ;
- la formation et la mise en réseau appropriées des experts par l'Ortra ;
- les conditions de réussite comme critère de performance supplémentaire.

Les cantons sont responsables de la qualité de la mise en œuvre de la procédure de qualification.

Etant donné que la validation des acquis est une innovation dans le domaine de la formation professionnelle qui représente un défi pour tous les participants, le besoin de définir le niveau d'exigence dans les détails pourrait se faire sentir de manière particulièrement importante.

C'est pourquoi il peut être judicieux que les Ortra développent, en plus des instruments de pilotage existants, des ressources supplémentaires spécifiques à la validation à l'intention des candidats et des experts, afin de préciser davantage le niveau d'exigence. En même temps, il faut garder à l'esprit que le fait de ventiler et de détailler les compétences opérationnelles de manière excessive peut se faire au détriment de l'aspect global de l'expérience, qui doit pourtant être au centre lors de la validation.

² Cf. Manuel relatif aux ordonnances.

L'OFFT et les responsables du projet national VA n'émettent pas de directives en rapport avec les ressources supplémentaires spécifiques à la validation. Dans tous les cas, les Ortra sont invitées à se mettre d'accord avec les cantons, les experts et les Ortra régionales sur les besoins réels de ressources supplémentaires pour la validation, en tenant compte des instruments de pilotage existants et de la situation de chaque Ortra. En outre, la répartition des responsabilités doit toujours être respectée. La commission pour le développement professionnel et la qualité des professions concernées joue un rôle important dans les discussions concernant les questions en suspens, car tous les partenaires y sont représentés.

4 Conditions de réussite

4.1 Définition

Guide VA, p. 16 :

« Les conditions de réussite prescrivent le niveau minimal requis pour un domaine de compétences opérationnelles donné ainsi que, globalement, le minimum pour l'ensemble des domaines de compétences opérationnelles requis pour l'obtention d'un titre. »

Les conditions de réussite sont utilisées en tant qu'instrument d'une part par les experts, d'autre part par l'organe de validation. Elles sont mises à la disposition des candidats à titre d'information.

4.2 Bases des conditions de réussite

Etant donné que la procédure de validation est une *autre procédure de qualification*, il convient de formuler des conditions de réussite spécifiques à la validation. Comme le niveau d'exigence d'un CFC doit être le même indépendamment du type de procédure de qualification, les conditions de réussite s'appliquant à la validation doivent être élaborées en suivant de près les dispositions réglementant les procédures de qualification classiques des formations professionnelles initiales concernées. A cet égard, il y a lieu de tenir compte des caractéristiques différentes des deux types de procédures de qualification.

A ce sujet, le guide VA énonce ce qui suit :

« Les exigences requises pour l'obtention d'un titre sont subdivisées en plusieurs domaines de compétences opérationnelles qui sont définis dans les prescriptions sur la formation et partant, dans les profils de qualification. La procédure de qualification classique tient compte des évaluations intermédiaires faites pendant la formation. Elle se termine généralement par un examen final portant sur l'ensemble des exigences requises par un métier donné. Les conditions de réussite sont généralement formulées en termes de notes et d'une moyenne minimale à atteindre.

Pour évaluer des compétences opérationnelles qui ont été acquises de manière non formalisée, il faut une approche plus globale. Le système d'évaluation des autres procédures de qualification doit toutefois respecter obligatoirement les critères [de l'examen de fin d'apprentissage] pour l'obtention du titre visé. La procédure ne doit

donc être ni plus généreuse ni plus sévère que la procédure de qualification classique. »
(guide VA, p. 16)

4.3 Procédure à suivre pour l'établissement des conditions de réussite

4.3.1 Recommandations du guide national VA

Le guide VA énonce les recommandations suivantes :

« Le guide VA recommande aux Ortra d'adopter les principes suivants pour les conditions de réussite applicables au sein d'un domaine de compétences donné :

- opter pour une évaluation sans système de notes en tenant compte de critères préétablis ;*
- évaluer les compétences opérationnelles au sein d'un domaine de compétences opérationnelles donné au moyen d'un système de points afin de permettre des compensations ;*
- tenir compte des branches éliminatoires/domaines clés comme dans la procédure de qualification classique.*

Remarque

En ce qui concerne les conditions de réussite pour l'ensemble des domaines de compétences opérationnelles, deux variantes sont actuellement pratiquées dans les procédures de validation des acquis de la formation professionnelle initiale :

- le candidat doit être promu dans tous les domaines de compétences. Des compensations ne sont possibles qu'à l'intérieur d'un même domaine de compétences opérationnelles;*
- le candidat doit être promu dans 75 % de l'ensemble des domaines de compétences. Il doit être promu dans les branches éliminatoires/domaines clés.*

(..) »

(guide VA, p. 16 s.)

4.3.2 Procédure d'établissement des conditions de réussite à l'intérieur d'un domaine de compétences opérationnelles

Les conditions de réussite à l'intérieur d'un domaine de compétences opérationnelles sont principalement appliquées par les experts. Ces derniers sont chargés de vérifier, sur la base de l'examen du dossier, d'un entretien et éventuellement d'autres méthodes de vérification, si les candidats disposent des compétences opérationnelles exigées. Les questions auxquelles les experts devront répondre sont les suivantes:

1. Le candidat maîtrise-t-il chaque compétence opérationnelle conformément aux exigences ?
2. Le domaine de compétences opérationnelles peut-il être considéré comme globalement réussi ?

Les conditions de réussite ne formulent aucune explication au sujet de la première question (évaluation de chaque compétence opérationnelles). Selon les cas, l'Ortra nationale met des ressources supplémentaires à la disposition des experts (cf. ch. 3.7). Ces instruments d'évaluation seront également élaborés par les cantons de manière analogue à l'examen de fin d'apprentissage. Le plan de formation pourra aussi être utilisé comme aide dans ce cadre.

Par contre, les conditions de réussite jouent un rôle essentiel dans le traitement de la deuxième question. D'une part, elles fournissent des informations au sujet de la pondération de chacune des compétences opérationnelles et, d'autre part, elles établissent à quel moment un domaine de compétences opérationnelles peut être considéré comme globalement réussi.

Les questions auxquelles l'Ortra nationale doit répondre lors de l'établissement des conditions de réussites à l'intérieur d'un domaine de compétences opérationnelles sont les suivantes :

- La pondération est-elle la même pour toutes les compétences opérationnelles ou existe-t-il des différences (le cas échéant des compétences éliminatoires) ?
- Combien de compétences opérationnelles, combien de points ou quel pourcentage faut-il atteindre à l'intérieur d'un domaine de compétences opérationnelles pour que celui-ci soit considéré comme réussi ?

L'utilisation d'un système de points (cf. recommandation du guide VA, ch. 3.2) peut s'avérer efficace pour la pondération de compétences opérationnelles.

4.3.3 Procédure d'établissement des conditions de réussite minimales de tous les domaines de compétences

A ce niveau, les conditions de réussite concernent principalement l'organe de validation, lequel établit, sur la base du rapport des experts, si les conditions d'obtention du CFC sont remplies, c'est-à-dire si le minimum de tous les domaines de compétences opérationnelles exigé est réussi.

A cet égard, l'Ortra doit répondre aux questions suivantes :

- La pondération est-elle la même pour tous les domaines de compétences opérationnelles ou existe-t-il des différences (le cas échéant des domaines éliminatoires) ?
- Combien de domaines de compétences faut-il atteindre au total pour que les conditions d'octroi du CFC soient remplies ?

Nota bene :

L'Ortra doit poursuivre l'objectif suivant :

Les conditions de réussite doivent être établies de manière à ce que les procédures de validation ne soient ni plus sévères, ni plus généreuses que les procédures de qualification classiques.

5 Méthodes de vérification supplémentaires

Pour compléter les méthodes de vérification prescrites par la procédure de validation (examen du dossier, entretien entre les candidats et les experts), les Ortra peuvent déclarer obligatoires d'autres méthodes de vérification. A ce sujet, le guide VA énonce ce qui suit :

« Les méthodes de vérification supplémentaires doivent satisfaire aux critères minimaux suivants :

- *elles complètent l'évaluation du dossier (et ne s'y substituent pas) ;*
- *leur emploi est dûment motivé et communiqué au candidat.*

Les Ortra peuvent avoir recours, si nécessaire, par exemple aux méthodes suivantes :

- *pour vérifier le niveau des connaissances : l'apport d'une preuve supplémentaire par le candidat, un questionnaire à remplir, (...), un examen partiel théorique (selon le dossier et les exigences spécifiques de la branche), etc. ;*
- *pour vérifier les compétences opérationnelles et le niveau de mise en œuvre : l'observation du candidat à la place de travail, l'accomplissement par le candidat d'une tâche concrète, la réalisation d'un travail pratique, d'un produit, d'une pièce, etc. »*

(guide VA, p. 22)

Ces méthodes de vérification supplémentaires peuvent être prescrites ou recommandées pour une ou plusieurs compétences opérationnelles. Les cantons qui ont déjà de l'expérience en matière de validation recommandent aux Ortra de ménager une marge de manœuvre suffisamment large de manière à pouvoir donner suite aux différentes situations de départ des candidats.

6 Autorisation et mise en œuvre des instruments de validation

Les instruments de validation que sont le profil de qualification, les conditions de réussite et les méthodes de vérification supplémentaires doivent obtenir le feu vert de l'OFFT aussitôt que l'Ortra les a autorisés en tant qu'instruments nationaux. Au cours de la phase de mise à l'essai du projet national VA, il est également possible de tester, dans le cadre de projets pilotes cantonaux ou intercantonaux, des instruments de validation régionaux qui n'ont pas encore été proposés pour autorisation ; toutefois, le caractère contraignant des directives du présent guide s'applique également à ces instruments.

Vous trouverez de plus amples informations concernant la phase de mise à l'essai du projet national VA dans le document de l'OFFT intitulé « Introduction à la phase de mise à l'essai ».

D'une manière générale, l'OFFT recommande aux Ortra de faire contrôler leurs instruments de validation par des spécialistes externes des professions concernées avant de les adresser à l'OFFT pour autorisation.

Une fois autorisés par l'OFFT, le profil de qualification, les conditions de réussite et les éventuelles méthodes de vérification supplémentaires sont applicables aux procédures de validation dans toute la Suisse.

7 Formation des experts

Un concept de formation des experts aux autres procédures de qualification a été élaboré dans le cadre d'un mandat de l'OFFT. Le guide national VA, ch. 4.4, p. 40 (Concept pour la formation des experts) contient des informations détaillées à ce sujet.

L'essentiel en bref :

- Les experts engagés pour la procédure de validation doivent également être actifs dans les procédures de qualifications classiques.
- La formation des experts repose sur celle des experts des procédures de qualification classiques.
- La formation des experts peut être organisée par diverses institutions de formation et de formation continue, en collaboration avec les Ortra.

Les cantons qui ont déjà une expérience dans le domaine de la procédure de validation recommandent en outre un échange entre experts actifs au niveau des procédures de validation sur place.

8 Questions en suspens

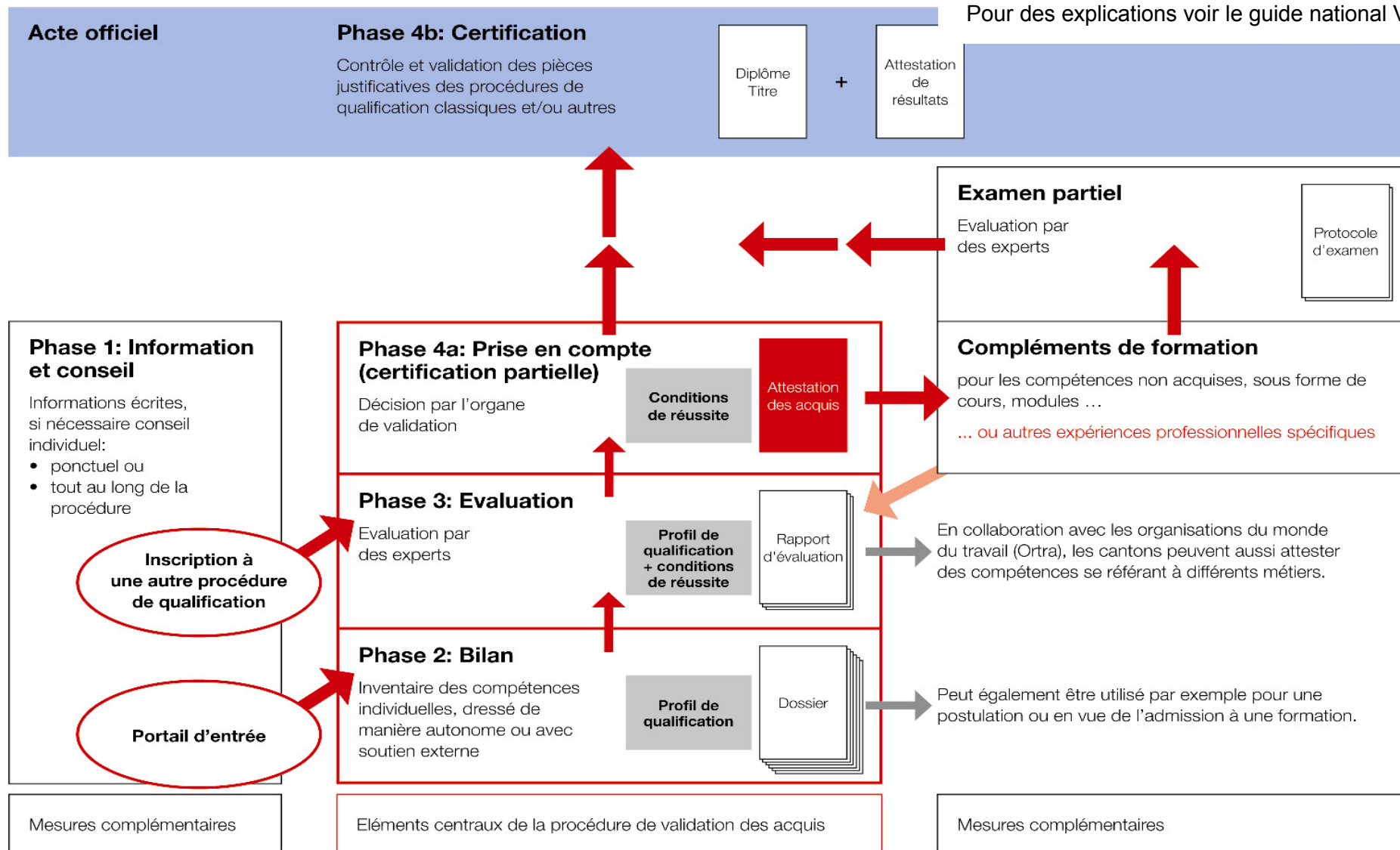
Les questions et les thèmes suivants sont susceptibles d'être soulevés en lien avec l'élaboration des instruments de validation relevant des Ortra ; ils n'ont pas encore été clarifiés et nécessitent un approfondissement au cours de la phase de mise à l'essai du projet national :

- La phase « Information et conseil » (cf. figure 1) prévoit-elle des solutions concernant la collaboration entre les Ortra et les cantons ?
- Comment le lien entre profil de qualification et compléments de formation est-il assuré concrètement ?
- Chaque compétence opérationnelle doit-elle être évaluée séparément ou le domaine de compétences opérationnelles doit-il être considéré comme un tout ?
- Comment intégrer la culture générale dans le profil de qualification de professions qui incluent l'enseignement de la culture générale dans leurs prescriptions sur la formation ? Quels sont les points à observer à cet égard ?
- Quel rôle concret les commissions suisses pour le développement professionnel et la qualité jouent-elles par rapport aux instruments de validation mis en place ?



Annexe 1 : illustration schématique de la procédure de validation des acquis.

Pour des explications voir le guide national VA.





brève description du niveau d'exigence

Annexe 2 : Exemples de profils de qualification et modèle en format excel (sans description du niveau d'exigence, sauf dans l'exemple de la gestionnaire en intendance)

Version 15-01-08

Profil de qualification gestionnaire en intendance

Les gestionnaires en intendance contribuent, par leur travail, au bien-être des personnes, au lieu de résidence ou de séjour de ces dernières. Ils effectuent des activités d'intendance de manière compétente et autonome, en respectant les principes économiques et écologiques. Ils accomplissent des tâches d'organisation, prennent des décisions et assument des responsabilités en rapport avec les ressources et l'environnement. Ils agissent dans un esprit d'équipe et adoptent un comportement respectueux à l'égard des personnes bénéficiant de leurs prestations. Ils disposent des capacités requises pour travailler dans l'environnement de personnes nécessitant un soutien et des soins.

Domaines de compétences opérationnelles

Compétences opérationnelles

1	Alimentation et restauration	1.1 Lors de la composition des menus, les gestionnaires en intendance prennent en compte les règles générales et spécifiques d'une alimentation saine et veillent à employer des produits	1.2 Les gestionnaires en intendance préparent des mets simples et savoureux, de manière professionnelle, efficace et irréprochable sur le plan de l'hygiène, en tenant compte des aspects	1.3 Les gestionnaires en intendance assurent une distribution des mets précise, efficace et irréprochable sur le plan de l'hygiène.	1.4 Les gestionnaires en intendance assurent une organisation de lavage de la vaisselle efficace et irréprochable sur le plan de l'hygiène, tout en tenant compte des aspects			
2	Habitat et techniques de nettoyage	2.1 Les gestionnaires en intendance veillent à ce que les locaux soient aménagés de manière confortable, en tenant compte de leur destination.	2.2 Les gestionnaires en intendance assurent un nettoyage des locaux adapté aux matériaux, efficace et irréprochable sur le plan de l'hygiène, en tenant compte	2.3 Les gestionnaires en intendance observent les règles spécifiques lorsqu'ils nettoient des zones critiques du domaine des soins.	2.4 Les gestionnaires en intendance contrôlent régulièrement les locaux et les installations dont ils ont la charge, afin de repérer des défauts.			
3	Entretien du linge	3.1 Les gestionnaires en intendance assurent l'entretien du linge de manière soignée, précise, efficace et irréprochable sur le plan de l'hygiène. Ils travaillent dans le respect de	3.2 Les gestionnaires en intendance se préoccupent de la remise en état des textiles lorsque elle est justifiée sur le plan économique et l'effectuent de manière professionnelle et	3.3 Les gestionnaires en intendance respectent également les règles correspondantes lors de tout traitement du linge spécifique.				
4	Accueil et service	4.1 Les gestionnaires en intendance reconnaissent les caractéristiques de leur propre personnalité, leurs possibilités et leurs limites.	4.2 Les gestionnaires en intendance participent activement à ce que la culture d'entreprise soit perçue dans tous les domaines.	4.3 Les gestionnaires en intendance adoptent un comportement ouvert, respectueux et professionnel face aux clients ou aux hôtes et vis-à-vis des collègues.	4.4 Les gestionnaires en intendance accomplissent leurs tâches dans le cadre du service de manière professionnelle, prévenante et efficace.	4.5 Les gestionnaires en intendance veillent à dresser les tables de manière professionnelle, soignée et adaptée à la circonstance.	4.6 Les gestionnaires en intendance s'appliquent à organiser et à réaliser des événements simples de manière professionnelle.	4.7 Les gestionnaires en intendance s'appliquent à mettre en place un marketing adapté à la situation et au public cible.
5	Administration	5.1 Dans le cadre de leurs activités administratives également, les gestionnaires en intendance contribuent à l'application professionnelle du concept d'assurance qualité de l'entreprise.	5.2 Les gestionnaires en intendance assurent une application optimale de l'organisation de l'entreprise, dans le secteur administratif également.	5.3 Les gestionnaires en intendance accomplissent des travaux administratifs de manière soignée et précise.				
6	Santé et domaine social	6.1 Les gestionnaires en intendance prennent soin de leur santé psychique et physique.	6.2 Les gestionnaires en intendance s'efforcent d'évaluer l'état général des personnes nécessitant des soins et de se comporter en conséquence.	6.3 Les gestionnaires en intendance s'intègrent de manière ciblée, compétente et coopérative dans leur travail au sein des équipes pluridisciplinaires.	6.4 Les gestionnaires en intendance apportent une aide professionnelle, discrète, et respectueuse des attentes du client.	6.5 Dans les situations d'urgences, les gestionnaires en intendance agissent de manière professionnelle.		



Février 08

Domaines de compétences
opérationnelles

Profil de qualification pour la profession d'assistant/e socio-éducatif/ve

Compétences opérationnelles						
		1	2	3	4	5
1	Accompagnement et appui	1.1 Organiser la vie quotidienne sur le lieu d'accompagnement en fonction des besoins (OP 2.1)	1.2 Favoriser la mobilité des personnes dans la vie quotidienne (OP 1.5)	1.3 Aider et soutenir les personnes accompagnées dans des situations particulières (OP 1.3)	1.4 Etablir, entretenir des rela-tions professionnelles avec les personnes accompagnées, et y mettre un terme (OE 4.3.1-4; 4.3.10,13)	1.5 Veiller à la sécurité des personnes accompagnées et agir de façon appropriée en cas d'urgence (OP 1.8 excepté 1.8.3)
2	Animation	2.1 Organiser des activités créatives stimulantes et divertissantes (OP 2.3)	2.2 Prévoir des rituels, célébra-tions et fêtes pendant la journée, la semaine et l'année, ainsi qu'à l'occasion d'événements importants sur le plan individuel (OP 2.4)	2.3 Permettre aux personnes accompagnées de participer à la vie en société (OP 2.5)		
3	Santé et soins corporels	3.1 Aider la personne accompagnée dans le cadre des soins corporels ou les lui prodiguer soi-même (OP 1.1)	3.2 Préserver et promouvoir le bien-être physique et psychique des personnes accompagnées (OP 1.2)	3.3 Prodiger les premiers secours en cas d'urgence (OE 1.8.3)		
4	Alimentation et économie familiale	4.1 Offrir un soutien sur le plan de la nutrition et de l'alimentation (OP 1.6)	4.2 Participer à l'aménagement du lieu de séjour (OP 1.4)	4.3 Organiser et accomplir les tâches ménagères quotidiennes (OP 1.7 et 6.2)		
5	Développement: promouvoir et préserver	5.1 Identifier les besoins et les capacités des personnes accompagnées (OP 3.1)	5.2 Promouvoir et préserver l'autonomie des personnes accompagnées dans la vie quotidienne (OP 3.2)			
6	Communication et collaboration	6.1 Conduire des entretiens avec les personnes accompagnées et leurs proches (OP 2.2)	6.2 Participer à la communication avec l'extérieur (OP 6.3)	6.3 Travailler en équipe et de façon interdisciplinaire, apporter et faire valoir ses propres compétences professionnelles (OP 4.2)		
7	Planification	7.1 Planifier, organiser et préparer les tâches (OP 5.1)	7.2 Evaluer ses propres actions (OP 5.2)			
8	Rôle professionnel	8.1 Connaître les exigences concernant son rôle professionnel et justifier ses actions (OP 4.1)	8.2 Moduler son rôle professionnel (OE 4.3.6-8; 4.3.12 et 15)	8.3 Connaître le rôle et les responsabilités des divers acteurs du réseau social dont l'institution concernée fait partie (OP 7.3)		
9	L'institution et son contexte	9.1 Avoir une connaissance de base de l'évolution, de la mission et du contexte des institutions sociales (OP 7.1 et 7.2)	9.2 Savoir utiliser les procédés, documents et formulaires ainsi que les applications informatiques de l'institution (O P 6.1 et 6.4)			

Attitude fondamentale

Les compétences opérationnelles requises de l'assistant/e socio-éducatif/ve supposent impérativement la disposition et l'aptitude à aborder les personnes accompagnées en respectant leur individualité, leur autonomie et en tenant compte de leurs ressources, potentiels et besoins, ainsi qu'à les soutenir et les encourager dans leur droit de prendre eux-mêmes des décisions et d'organiser leur vie quotidienne à leur guise. Par conséquent, les exigences de la profession sur le plan des compétences sociales et personnelles sont élevées.

OP - objectif particulier
OE - objectif évaluateur








Pour les détails concernant les compétences opérationnelles voir les sites:

www.fachpersonbetreuung.ch / Français / Adultes
ou www.oda-s.ch / Formation professionnelle / Formation professionnelle initiale

Profil de qualification V1.0 pour la formation professionnelle initiale "Spécialiste en restauration"	
Compétences opérationnelles	
Objectifs généraux	Objectifs particuliers
A 1.1 Gestion d'entreprise et structure d'entreprise	1.1.1 Les spécialistes en restauration s'intéressent aux questions touchant à la gestion d'entreprise, en comprennent les rapports fondamentaux, et sont capables de penser et d'agir de manière orientée hôtes et marché
B 1.2 Hygiène, sécurité au travail et protection de la santé	1.2.1 Les spécialistes en restauration comprennent les principes de l'hygiène personnelle et d'entreprise, et sont capables d'analyser
C 1.3 Logistique	1.3.1 Les spécialistes en restauration sont capables de décrire les processus de gestion des marchandises de l'acquisition à l'élimination, et de participer à l'organisation de processus partiels
D 1.4 Encadrement des hôtes et comportement	1.4.1 Les spécialistes en restauration reconnaissent et comprennent les différentes catégories d'hôtes et peuvent désigner leurs attentes et leurs besoins
E 1.5 Vente, service de plats et boissons	1.5.1 Les spécialistes en restauration sont en mesure de décrire les différentes formes de vente et les principes de la promotion des ventes, et d'estimer différentes formes de vente pour des entreprises de restauration déterminées
F 1.6 Production, connaissance des aliments et des boissons	1.6.1 Les spécialistes en restauration comprennent les dispositions légales sur la manipulation des denrées alimentaires et des boissons et reconnaissent leur importance pour la production et la présentation
G 1.7 Préservation de la valeur	1.7.1 Les spécialistes en restauration sont capables d'expliquer les exigences de nettoyage et de préservation de la valeur des locaux de vente et de production,
H 1.8 Deuxième langue	1.8.1 Les spécialistes en restauration sont capables de comprendre et rédiger des textes simples dans une langue étrangère

Domaines de compétence

Compétences opérationnelles pratiques

 <p>Réception de marchandises</p>	L- CFC sont capables de traiter les marchandises de manière professionnelle et de prendre toutes les mesures appropriées.	L- CFC sont en mesure de réceptionner des marchandises de façon autonome en respectant les formalités requises.	L- CFC sont capables de compter, de mesurer et de peser les marchandises avec une grande précision.	L- CFC contrôlent et comptabilisent les marchandises selon les consignes, ils corrigent les données et agissent selon les directives générales.	L- CFC distinguent les engins échangeables ou non. Ils les contrôlent et les évaluent de selon les directives du pool.
 <p>Stockage</p>	L- CFC stockent les marchandises en toute sécurité et en tenant compte des exigences du stockage. Ils surveillent les stocks de façon autonome.	L- CFC sont capables d'expliquer les différentes méthodes de commissionnement et sont capables d'expliquer les avantages et les inconvénients.	L- CFC sont capables de décrire les structures de stockage, d'interpréter correctement des données de stockage explicites et d'exécuter des calculs simples pour la gestion des stocks.	L-CFC contribue à l'efficacité du flux de matériel, de la gestion sécurisée des stocks et d'optimiser les processus.	
 <p>Transports</p>	L- CFC organisent et réalisent des transports internes. Ils utilisent les moyens de transport et de manutention en toute autonomie et de façon appropriée.	L- CFC sont capables d'expliquer les exigences des unités de transport, de regrouper les marchandises de manière professionnelle et adaptée au client.	L- CFC sont capables de charger des marchandises de manière professionnelle, efficace et soignée.	L- CFC sont capables de planifier efficacement et précisément des transports et des itinéraires simples dans leur domaine d'activité, de fixer des délais et de les mettre en œuvre.	
 <p>Distribution</p>	L- CFC sont capables d'expliquer les bases de la logistique de distribution. Ils expliquent les particularités du marché pour les prestations de services logistiques.	L- CFC expédient correctement des marchandises en Suisse et à l'étranger et sont à même de définir le mode d'expédition approprié.	L- CFC conditionnent sur des moyens de transports et les expédient. Ils prennent toutes les dispositions permettant de garantir un transport sans dégâts.	L- CFC sont en mesure de discerner l'importance et la fonction des emballages et de les utiliser correctement pour les différentes marchandises.	L- CFC sont capables de réceptionner, de livrer et de remettre des marchandises de manière compétente et autonome.
 <p>Sécurité et environnement</p>	L- CFC ont conscience de l'importance de l'hygiène dans l'entreprise. Ils s'assurent de la propreté et de l'ordre au moyen de mesures appropriées.	L- CFC respectent les règles de sécurité et de protection des données de l'entreprise. Ils maintiennent les principes et les règlements.	L- CFC sont capables d'éviter la création de déchets inutiles. Ils les collectent, les recyclent de manière professionnelle et en gèrent son élimination.	L- CFC contrôlent les produits chimiques et autres substances dangereuses, les entreposent et en gèrent l'élimination de manière professionnelle.	L- CFC comprennent et appliquent les principes, les règles de la sécurité au travail, de la protection de la santé et la protection incendie.
 <p>Communication et informatique</p>	L- CFC sont capables de comprendre les principales fonctions d'un ordinateur et de garantir la sauvegarde des données.	L- CFC discernent l'importance de statistiques bien tenues et les réalisent selon les directives.			
 <p>Service à la clientèle</p>	L- CFC réceptionnent les réclamations de façon correcte et courtoise. Lors du traitement, ils respectent les besoins du client et de l'entreprise..	L- CFC entretiennent une conduite adaptée envers la clientèle et l'entreprise, ils appliquent des règles de comportement de manière ciblée.			

Profil de qualification

[illegible]