

Association des examens professionnels de la branche automobile



Programme d'enseignement

pour le cours de préparation
au certificat de

Coordination d'atelier automobile

Version 08/07/2014

Sommaire	Page
1. Introduction	3
Connaissances préliminaires	
Travail à domicile / travail personnel	
Sites de formation	
2. Bases pédagogiques	4
Référence au profil de qualification	
Objectifs évaluateurs	
Enseignement axé sur l'opérationnel	
Formes d'enseignement et formes sociales	
Durée de cours	
3. Profil de formation	5
4. Objectifs évaluateurs	
W1: Processus d'atelier	6
W2: Gestion du personnel	12
W3: Responsabilités légales	17
W4: Contacts clients et administration	26
5. Examen des domaines de compétence	30
Validation et entrée en vigueur	32
Annexe	
Critères des compétences méthodiques, sociales et individuelles	33
Taxonomie des objectifs évaluateurs	36
Conditions spécifiques à l'Union professionnelle pour l'obtention du certificat	37
Glossaire des principaux termes	38

1. Introduction

Le présent programme d'enseignement constitue la base pédagogique pour l'obtention du certificat de «coordination d'atelier».

L'objectif des cours préparatoires organisés à cet effet est de maîtriser entièrement les situations typiques que l'on rencontre dans ce domaine. La base est constituée par le profil de qualification du métier considéré qui est représenté à l'annexe de la directive du règlement d'examen respectif.

Pour y parvenir, les participants développent au cours de la formation les compétences opérationnelles, les connaissances, aptitudes et comportements décrits dans le présent programme d'enseignement. Ces derniers sont à comprendre comme les standards minimaux pour la formation et définissent ce qui doit faire l'objet des procédures d'examen.

Parallèlement, le programme d'enseignement constitue un soutien pour les responsables de formation des établissements proposant des cours préparatoires (organisations privées, écoles professionnelles et cours interentreprises) lors de la planification et de la réalisation de la formation ainsi que lors de la préparation des candidats aux examens. Les experts examinateurs se basent sur ce programme et veillent à ce que les questions et problèmes posés ne dépassent pas le degré de difficulté requis.

Pour les participants et participantes, le programme d'enseignement représente un moyen de s'orienter durant la formation.

Connaissances préliminaires

L'enseignement et l'examen se basent sur les compétences des CFC des métiers de l'automobile ou d'autres diplômes comparables. Leur maîtrise représente une condition fondamentale et ne fait plus partie de la formation.

Il existe des institutions proposant des cours permettant d'acquérir les bases en vue de bien démarrer la formation. L'Organisation du monde du travail (OMT) compétente vous fournira les informations concernant la meilleure voie de formation vous concernant.

Travail à domicile / travail personnel

L'enseignement exige une autonomie adaptée aux adultes. Le temps nécessaire à la préparation en amont et en aval des cours représente environ 50% du temps de cours.

Sites de formation

Des institutions de formation accréditées et recommandées par l'Association des examens professionnels de la branche automobile proposent des cours. Des informations complémentaires sont disponibles sur le site des institutions et de l'Union professionnelle correspondante.

2. Bases pédagogiques

Référence au profil de qualification

Le profil de qualification est décrit dans la directive relative au règlement de l'examen concerné. Y figurent les critères de validation et de certification valables pour les personnes qualifiées à exercer ce métier. L'enseignement et les examens se basent sur ceux-ci.

Objectifs évaluateurs

La maîtrise autonome des compétences opérationnelles requièrent d'importantes ressources (connaissances, savoir-faire et comportements). Le présent programme d'enseignement définit à cette fin des **objectifs évaluateurs** et des consignes fermes. Les objectifs évaluateurs décrivent le contenu et le comportement final observable (avec un verbe), ainsi qu'éventuellement les outils d'aide et l'échelle d'évaluation.

Enseignement axé sur l'opérationnel

La combinaison des ressources provenant des compétences professionnelles, méthodiques, sociales et personnelles permet aux gens du métier d'adopter une approche des tâches et défis autonome et compétente ainsi que d'agir correctement, intégralement et de manière efficiente.

Il faut donc prendre en compte de manière raisonnable des formes d'enseignement combinant les différents domaines de compétence et soulignant l'approche opérationnelle. L'enseignement axé sur l'opérationnel est un concept didactique associant des structures d'ordre technique et opérationnel et s'oriente sur les points suivants:

- des opérations, si possible réalisées soi-même ou tout du moins reproduites mentalement, constituent le point de départ de l'apprentissage;
- les opérations doivent intégrer l'expérience des participants et être réfléchies en termes de conséquences;
- les compétences opérationnelles du métier concerné, aussi bien celles définies que celles en lien étroit avec le contexte, constituent les points de référence didactiques;
- les participants doivent autant que possible planifier, réaliser, vérifier et évaluer de façon autonome les opérations;
- les opérations doivent encourager l'appréhension globale de la réalité professionnelle, par ex. en intégrant les aspects techniques, ayant trait à la sécurité, économiques, juridiques, écologiques et sociaux.

Formes d'enseignement et formes sociales

Selon la situation, l'enseignement est au moins dispensé sous les formes suivantes: cours de présentation et cours frontaux, analyses des travaux des apprenants en dehors du temps de cours comme travail individuel, en tandem et en groupe ou en classe.

Durée de cours

La durée minimale de cours pour les domaines de compétence W1 à W4 est de 250 h.
La répartition est définie dans le profil de formation.

Le cours de formateur en entreprise est proposé séparément et comprend 40 h.

3. Profil de formation

Les domaines de compétence pour le certificat de coordination d'atelier comprennent les contenus de formation et les cours suivants:

		Version 7.10.2013								
Domaines de compétence		Contenus de la formation								
W 1	Processus d'atelier (env. 80 heures calculées en leçons)	Planification de projets et de processus	Processus de garantie	Assurance-qualité	Sécurité au travail	Conscience écologique	Recherche permanente d'informations			
		Principes de l'organisation structurelle	Aménagement du poste de travail	Entretien de l'infrastructure	Calcul des coûts de gestion	Gestion des stocks				
W 2	Gestion du personnel (env. 80 heures calculées en leçons)	Recrutement du personnel	Conduite des collaborateurs	Formes de conduite	Conduite d'une équipe	Auto-management				
W 3	Responsabilités légales (env. 40 heures calculées en leçons)	Bases légales générales	Droit des contrats en général	Formation professionnelle	Contrat de travail	Protection des données dans le rapport de travail	Contrat de vente	Contrat de location		
		Contrat de leasing	Contrat d'entreprise	T.V.A.	Droit des sociétés	Assurances dans la circulation routière	Assurances d'entreprise			
W 4	Contacts clients et administration (env. 50 heures calculées en leçons)	30h	Typologies de personnes	Conduite d'entretiens	Communication avec des messages à la première personne	Démarche avec les victimes d'un dommage	Suivi	Cas d'assurance et de garantie	Conscience écologique	Présentation et argumentation
		20h	Word pour Windows	Correspondance par courriel	Correspondance commerciale	Documentation de projet				

4. Objectifs évaluateurs

W1 PROCESSUS D'ATELIER

L'enseignement des objectifs évaluateurs mentionnés ci-après doit permettre de développer les compétences MSP suivantes dans ce domaine:

technique de travail, résolution de problèmes, réflexion et action globales, axées sur les processus, réflexion et action axée sur la qualité, capacité à travailler en équipe, résistance au stress, comportement écologique, comportement axé clients.

Les critères s'y rapportant figurent à l'annexe du présent programme d'enseignement.

1 Organisation de l'entreprise

La colonne de gauche définit l'objectif évaluateur. La colonne de droite donne des consignes fermes.

1.1 Planification de projet et de processus

Structurer de manière autonome des processus selon la méthode PDCA	<ul style="list-style-type: none"> • PDCA comme méthode • TEP de l'examen final
Expliquer chaque processus partiel du processus de service	<ul style="list-style-type: none"> • Les besoins des clients • Élaborer un processus de service • Représenter certains éléments selon PDCA
Analyser les processus d'atelier dans sa propre entreprise et prendre des mesures transversales appropriées pour l'amélioration continue	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser les processus • Représenter les processus à l'aide de diagrammes de flux • Recenser l'état actuel, fixer un objectif, formuler, mettre en œuvre des mesures, contrôler
Affecter le mieux possible les ressources disponibles (collaborateurs, équipements, matériel, etc.) afin de réaliser le résultat d'exploitation calculé au préalable	<ul style="list-style-type: none"> • Espace, temps, quantité, conséquences logiques • Application sur des exemples de sa propre pratique
Garantir la mobilité de remplacement des clientes et clients	<ul style="list-style-type: none"> • Question concernant la mobilité lors de la prise de rendez-vous • Planning des voitures de location • Processus de la mobilité de remplacement: remise du véhicule – reprise – facturation – entretien
Surveiller en permanence les ordres en cours et définir des solutions appropriées en cas d'écarts	<ul style="list-style-type: none"> • Instruments du processus de service • Planification de l'atelier • Réaction lors de dérangements dans la planification

1.2 Processus de garantie

Expliquer les processus de garantie du constructeur	<ul style="list-style-type: none"> • La nature de la garantie • Types de garantie, garantie en raison de défauts, garantie commerciale, geste commercial • Les exceptions concernant la garantie
Établir soi-même les demandes de garantie conformément aux instructions du constructeur	<ul style="list-style-type: none"> • Le sens de la codification • La signification des codes garantie
Procéder soi-même au traitement des demandes de garantie en contactant l'importateur	<ul style="list-style-type: none"> • Instructions de garantie et de service • Interlocuteurs • Instruments et outils pour la facturation de la garantie

1.3 Assurance-qualité

Évaluer l'avantage des labels de qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Représenter le processus d'assurance de la qualité selon PDCA • Qu'est-ce que la qualité? • Quels labels de qualité existe-t-il? • L'avantage pour l'entreprise, le client, les pouvoirs publics
Nommer les cinq principaux facteurs de la satisfaction client	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les facteurs • La philosophie de service
Expliquer comment on mesure la qualité	<ul style="list-style-type: none"> • Les instruments de mesure de la qualité et leur valeur significative
Expliquer comment les résultats des mesures de la satisfaction client contribuent à améliorer continuellement sa propre performance	<ul style="list-style-type: none"> • Les instruments de mesure de l'assurance qualité comme outil de direction
Analyser les résultats des mesures de la qualité pour sa propre entreprise, améliorer ses propres processus	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure effectuée par des externes, par ex. audits, mystery-shopping, enquêtes clients de l'importateur • Mesures effectuées en interne, par ex. suivi • Recenser l'état actuel, fixer un objectif, formuler, mettre en œuvre des mesures, contrôler

1.4 Sécurité au travail

Expliquer quels documents renferment les directives à appliquer pour la sécurité au travail	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire les documents de l'union professionnelle dans sa propre entreprise • Directives SUVA, directives CFST 6508, manuel de la branche automobile et des véhicules à deux roues
Mettre en œuvre et imposer les directives de sécurité au travail dans sa propre entreprise (PERCO)	<ul style="list-style-type: none"> • Décrire des mesures concrètes dans l'entreprise afin de respecter les consignes de la sécurité au travail

1.5 Conscience écologique

Expliquer l'élimination des déchets produits par l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer une liste des déchets produits selon leur nature • Élaborer les possibilités d'élimination
Expliquer comment les matériaux, classés comme déchets spéciaux selon les directives OMD, peuvent être recyclés professionnellement à l'aide des documents de suivi	<ul style="list-style-type: none"> • Prescriptions légales selon l'OMD (ordonnance sur les mouvements de déchets) • Processus des documents de suivi • Remplir les documents de suivi
Définir dans sa propre entreprise et de manière autonome des mesures pour la protection des ressources et de l'environnement	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et discuter des mesures de protection pour sa propre entreprise

1.6 Recherche permanente d'informations

Nommer les cinq sources d'informations appropriées pour assurer la continuité du savoir dans sa propre entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Indiquer les sources d'information
Expliquer comment maintenir actuel en permanence le savoir-faire de l'entreprise au sein de l'équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer un programme de formation pour sa propre entreprise • Organiser la formation au sein de l'entreprise
Préparer de manière ciblée les visites de salon	<ul style="list-style-type: none"> • Établir une liste des visites • Clarifier les questions en amont • Fixer et confirmer les contacts / rendez-vous au préalable • Analyser la visite, les prochaines étapes...

2 Organisation structurelle

2.1 Principes de l'organisation structurelle

Interpréter le cube organisationnel	<ul style="list-style-type: none"> • Le cube organisationnel • Exercices portant sur les tâches, les exécutants, les moyens matériels, les informations • Nommer des raisons pour la détermination des besoins en personnels
Expliquer l'avantage des organigrammes et des descriptions de poste	<ul style="list-style-type: none"> • Établir l'organigramme de sa propre entreprise • Importance de la description de poste • Indiquer l'avantage pour l'entreprise, les collaborateurs
Expliquer trois avantages pour une définition de poste liée et une définition libre	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer les termes • Développer les avantages
Expliquer le principe des tâches, de la responsabilité et des compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer les termes «porteur d'eau», «bouc émissaire», renvoi à la description de poste

2.2 Aménagement du poste de travail

Expliquer quelle influence l'apparence a sur l'image de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser des photos de sa propre entreprise • Où sont les places de parking? • Où sont entreposées les voitures destinées à la casse? • Qu'en est-il de la propreté? • Respecter les consignes du constructeur et/ou de l'union professionnelle
Appliquer des mesures appropriées pour influencer positivement l'image de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Établir une check-list indiquant les facteurs à prendre en compte
Expliquer comment aménager une zone client afin de répondre/prévenir leurs besoins	<ul style="list-style-type: none"> • Comparer le plan de la zone client avec leurs besoins, l'analyser, indiquer les potentiels d'amélioration.
Expliquer comment le propre secteur sera aménagé pour permettre un travail efficient	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser le plan de son propre atelier, quels sont les points qui ont été bien conçus, dans quels secteurs surgissent régulièrement des problèmes? Que pourrions-nous optimiser?

2.3 Entretien de l'infrastructure

Expliquer comment l'infrastructure doit être entretenue dans sa propre entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Collecter les consignes de maintenance des installations dans sa propre entreprise
Définir des mesures appropriées pour l'entretien de sa propre infrastructure. Surveiller en permanence l'entretien de l'infrastructure et imposer les processus définis	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer le processus de maintenance, check-list comprise, définir les responsabilités. • Discuter comment l'entretien est surveillé et imposé dans sa propre entreprise.

3 Rentabilité dans son propre domaine

3.1 Calcul des coûts de gestion

Évaluer la rentabilité de son propre domaine	<ul style="list-style-type: none"> • Comparer les dépenses et les recettes
<p>Expliquer l'utilité d'un budget et l'appliquer dans la pratique quotidienne comme instrument de direction</p> <p>En cas d'écarts du budget, soumettre des propositions concrètes en vue d'améliorer la situation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Démontrer l'utilité d'un budget • Établir un budget d'atelier simple • Définir de possibles mesures au cas où des écarts vis-à-vis du budget seraient constatés
Calculer le salaire de facturation sur la base des chiffres provenant de la comptabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Établir un budget d'atelier simple avec calcul du salaire de facturation, analyse et calcul du bénéfice de l'exercice
<p>Justifier l'utilité de chiffres clés</p> <p>Montrer avec quels chiffres clés son propre domaine peut être géré de manière rentable</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Démontrer l'utilité • Expliquer les principaux chiffres clés de la branche automobile (taux d'utilisation, productivité, taux de rendement, indice de stocks, taux de service, facteur SAF, liquidités niveau 2 et 3, délai de paiement débiteurs, cash-flow, bénéfices bruts, tarif horaire pondéré)
<p>Appliquer la méthode du prix d'achat, du prix de vente, d'imputation des coûts indirects à partir d'exemples personnels</p> <p>Évaluer les projets ou actions réalisés à l'aide d'un calcul du coût de revient réel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Projets / actions par ex. pneus, inspection pré-hivernale, préparation du véhicule pour l'expertise • Procéder aux calculs avec et sans Excel • TEP, travail en groupe
Planifier les investissements en termes de gestion en utilisant la méthode des coûts variables et celle du seuil de rentabilité	<ul style="list-style-type: none"> • Calcul statique d'investissement
Expliquer les différents types de temps	<ul style="list-style-type: none"> • Calculer pour sa propre entreprise le taux d'utilisation, la productivité, le taux de rendement, l'indice de rendement et le taux d'efficience. • Temps de présence, temps prévu, capacité, temps investi, temps productif, non productif
Utiliser le tableur (Excel) pour les calculs	<ul style="list-style-type: none"> • Opérations de calcul élémentaires, calcul de pourcentage, calculs avec des temps, formatage sous condition, formules et fonctions, mise en page, définir un en-tête et un pied de page

3.2 Gestion des stocks

Analyser les processus du magasin des pièces détachées et définir des mesures d'amélioration	<ul style="list-style-type: none"> Le déroulement d'une journée au magasin des pièces détachées La collaboration avec les autres services Que pourrions-nous faire dans l'entreprise pour optimiser la collaboration?
Calculer la rotation des stocks, la durée moyenne de séjour en magasin et le taux de service	<ul style="list-style-type: none"> Intégré dans la partie Calcul des coûts de gestion
Expliquer par ses propres moyens les avantages et inconvénients d'un grand et d'un petit magasin de pièces détachées	<ul style="list-style-type: none"> Recenser et comparer les avantages et inconvénients d'un grand et d'un petit magasin de pièces détachées.
Évaluer les différents types d'approvisionnement	<ul style="list-style-type: none"> Recenser les différents types d'approvisionnement, commande journalière et de stock importateur, commande auprès de fournisseurs tiers en Suisse et à l'étranger et évaluer leurs avantages et inconvénients.
Justifier l'utilité de l'inventaire	<ul style="list-style-type: none"> Montrer en quoi réside l'utilité d'un inventaire, Dans quels cas est-il impératif?
Expliquer les mesures pour résorber les stocks dormants et morts	<ul style="list-style-type: none"> Expliquer les termes Définir de possibles actions

W2 GESTION DU PERSONNEL

L'enseignement des objectifs évaluateurs mentionnés ci-après doit permettre de développer les compétences MSP suivantes dans ce domaine:

résolution de problèmes, réflexion et action axées sur la qualité, stratégies d'information et de communication, stratégies pédagogiques, techniques de créativité, agir sous sa propre responsabilité, formation tout au long de la vie, aptitude à communiquer, à gérer des conflits, à travailler en équipe, bonnes manières, résistance au stress, comportement axé clients.

Les critères s'y rapportant figurent à l'annexe.

1. Auto-management

Expliquer les principales caractéristiques d'une organisation pratique du poste de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Technique de travail, analyse ABC, fixer des priorités, principe d'Eisenhower, agir à l'image de sa propre organisation administrative • Gestion du temps, efficience et efficacité, pièges et sources temporels, principe de Pareto, effet dents de scie
Nommer des critères pour contrôler les stratégies de réussite définies sur le long et moyen terme	<ul style="list-style-type: none"> • La roue de la vie • Liste des principaux rêves • Se fixer des objectifs à court, moyen et long terme
Expliquer les tâches et les domaines de responsabilité d'un cadre	<ul style="list-style-type: none"> • Ce que l'on attend d'un cadre • Le circuit de direction • Les responsabilités d'un cadre
Décrire les règles de la délégation	<ul style="list-style-type: none"> • Que veut dire déléguer? • Pour quelles raisons délègue-t-on? • À qui déléguer? • Comment déléguer?

2. Recrutement du personnel

La colonne de gauche définit l'objectif évaluateur. La colonne de droite donne des consignes fermes.

Interpréter les certificats de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Le langage des certificats • Comprendre le contenu et la structure d'un certificat • Établir un certificat intermédiaire, un certificat de travail pour son propre poste (collaborateur)
Élaborer une description de poste et définir le profil d'exigences correspondant	<ul style="list-style-type: none"> • Comprendre les points essentiels d'une description de poste • Élaborer différentes descriptions de poste • Définir les critères pour un profil d'exigences correspondant à son propre poste
Décrire la structure et le contenu d'une offre d'emploi	<ul style="list-style-type: none"> • Examiner et évaluer les offres d'emploi de sa propre branche • Définir les critères pour les contenus • Établir une offre d'emploi pour son propre poste (collaborateur)
Préparer (contenu et déroulement) et réaliser un entretien d'embauche	<ul style="list-style-type: none"> • Formuler les principales questions de l'interview • Préparer une brève présentation de sa propre entreprise • Élaborer un questionnaire pour demander des références • Jeux de rôles
Nommer les points d'un programme d'initiation pour un nouveau collaborateur (les 15 premiers jours)	<ul style="list-style-type: none"> • Le principe du parrain • Établir un programme d'initiation (deux-trois semaines) pour un collaborateur de son propre service
Nommer les principales données d'un certificat intermédiaire ou d'un certificat de départ	<ul style="list-style-type: none"> • Est intégré dans l'objectif 1

3. Conduite des collaborateurs

Décrire les principes d'une qualification des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Réunir les critères pour une qualification des collaborateurs • Élaborer un formulaire pour un entretien de qualification
Faire la différence entre entretiens formels et informels	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des entretiens durant une pause, des entretiens officiels avec les collaborateurs, des entretiens de feed-back, des réunions quotidiennes avec les collaborateurs
Expliquer le contenu d'un entretien avec le collaborateur après la période d'essai	<ul style="list-style-type: none"> • Définir le contenu et la structure d'un entretien avec le collaborateur, faire le point après la période d'essai • Établir un questionnaire avec les critères d'évaluation
Décrire la préparation / la structure / le contenu et le déroulement d'un entretien avec un collaborateur et le mener selon un cas précis, notamment l'entretien de recadrage / de qualification / de départ	<ul style="list-style-type: none"> • Jeux de rôles avec des cas précis
Reconnaître et évaluer les phrases mortelles	<ul style="list-style-type: none"> • Do's and dont's dans les réunions et les entretiens
Expliquer les différences entre les divers types de remplacement	<ul style="list-style-type: none"> • Remplacement lié à la situation • Fonction fixe de remplacement • Remplacement au niveau disciplinaire • Remplacement spontané / suppléant (joker)

4. Formes de conduite

Nommer les principes de la conduite de collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> Définir des principes de conduite pour soi-même et sa propre entreprise
Décrire les principales techniques de conduite	<ul style="list-style-type: none"> Management by objectives, by delegation, by exception, by systems, by results
Décrire les principaux styles de conduite et expliquer leur adéquation en fonction de cas précis	<ul style="list-style-type: none"> Les différents styles de conduite, coopératif, participatif, autocratique, dirigiste, et leurs avantages et inconvénients Managerial Grid selon Blake Mouton Conduite situative selon Hersey et Blanchard Agir à l'image de son propre style de conduite
Expliquer les tâches de direction d'un supérieur	<ul style="list-style-type: none"> Définir ses propres tâches de direction selon le circuit de direction
Décrire les instruments de conduite et évaluer leur adéquation selon des situations concrètes puis formuler des recommandations d'application	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration de ses propres instruments de conduite Instruments de planification, instruments de décision, instruments de délégation, instruments de contrôle
Nommer les critères de motivation Décrire les systèmes de salaire et d'incitation	<ul style="list-style-type: none"> Théorie de motivation selon Maslow et Herzberg Théorie d'incitation, de contribution
Décrire les principales mesures pour motiver les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> Influence des théories de motivation sur son propre comportement de direction dans l'entreprise
Nommer les mesures de promotion des collaborateurs et les possibilités de formation continue	<ul style="list-style-type: none"> Définir des mesures pour sa propre entreprise
Expliquer la préparation / le contenu ainsi que le déroulement d'un entretien de motivation	<ul style="list-style-type: none"> Préparer, mener et faire la synthèse d'un entretien de motivation Jeux de rôles

5. Conduite d'une équipe

Expliquer les caractéristiques essentielles de la conduite d'une équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Que signifie la conduite d'une équipe pour moi, • Qu'entendons-nous par conduite d'une équipe dans notre entreprise • Réflexion propre, comparaison avec la charte de sa propre entreprise, code éthique de la branche automobile
Reconnaître et décrire le rôle de supérieur hiérarchique dans l'équipe Proposer des mesures appropriées pour améliorer sa propre conduite d'une équipe	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion du propre rôle dans l'équipe, • Réflexion de sa propre tâche
Expliquer les types / styles de collaborateurs, leurs caractéristiques et origines et le traitement	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer des classifications de types de collaborateurs • Élaborer des mesures en situation avec des rôles difficiles • Jeux de rôles
Décrire et comprendre les attentes de l'équipe et concrétiser la façon de les aborder	<ul style="list-style-type: none"> • Percevoir les préoccupations de l'équipe • Appréhension des préoccupations de l'équipe • S'engager pour les préoccupations de l'équipe, également vis-à-vis de la hiérarchie
Organiser et mener une réunion Nommer un processus d'information des collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer une réunion • Jeux de rôles • Faire la synthèse de la réunion • Définir des mesures
Reconnaître les caractéristiques principales du harcèlement moral dans des situations pratiques et appliquer les mesures	<ul style="list-style-type: none"> • Qu'est-ce que le harcèlement moral • Comment peut-on, en tant que supérieur hiérarchique, reconnaître le harcèlement moral • Que faut-il faire lorsqu'on décèle un cas de harcèlement moral
Reconnaître l'émergence de conflits et appliquer les mesures pour résoudre les conflits	<ul style="list-style-type: none"> • Les types de conflits • Les différents niveaux d'escalade • Les possibilités pour résoudre les conflits • Le concept Harvard pour résoudre les conflits • Manière de procéder pour obtenir une situation gagnant-gagnant
Expliquer les principes de l'attribution de missions et les appliquer pour des cas précis	<ul style="list-style-type: none"> • Les contenus d'une attribution de mission • Formuler des missions de manière motivante • Jeux de rôles
Établir un programme de développement du personnel évaluant les différentes possibilités de formation continue et l'avantage pour le collaborateur et l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • L'objectif du développement du personnel • Élaborer un programme concret pour la formation continue de sa propre équipe • Élaborer des instruments internes ou recourir à des systèmes existants • Préparer la mise en œuvre dans l'entreprise
Décrire le but et la finalité du système de suggestions	<ul style="list-style-type: none"> • Les formes du système de suggestions • Traitement des propositions • Opportunités et risques

W3 RESPONSABILITÉS LÉGALES

L'enseignement des objectifs évaluateurs mentionnés ci-après doit permettre de développer les compétences MSP suivantes dans ce domaine:

comportement axé clients, résistance au stress, bonnes manières, aptitude à gérer des conflits, à communiquer, action responsable, techniques de créativité, stratégies d'information et de communication, réflexion et action globales, axées sur les processus, résolution de problèmes.

Les critères s'y rapportant figurent à l'annexe.

1. Bases légales

La colonne de gauche définit l'objectif évaluateur. La colonne de droite donne des consignes fermes.

1.1 Bases légales générales

<p>Expliquer la différence entre le droit public et le droit privé</p> <p>Classer des situations factuelles dans le droit public / privé</p> <p>Droit impératif et droit dispositif</p> <p>Désigner les articles de loi comme droit impératif / dispositif</p> <p>Nommer le fait incriminé dans les articles de loi et la conséquence juridique</p> <p>Nommer les sources légales et expliquer l'ordre de ces sources à l'aide d'exemples</p> <p>Recherche ciblée d'un article de loi dans le CC / CO</p> <p>Nommer les types de procédures et affecter les faits incriminés à ces différents types</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CC • CO • Droit écrit (constitution, lois, ordonnances), droit coutumier, droit jurisprudentiel, doctrine • Procédure civile, procédure pénale, procédure administrative
---	---

1.2 Droit des contrats en général

<p>Définir l'obligation; nommer les origines de l'obligation</p> <p>Affecter les situations factuelles aux différentes origines</p> <p>Expliquer la différence entre la responsabilité pour faute et la responsabilité causale</p> <p>Affecter les faits à chaque type de responsabilité et résoudre des cas simples</p> <p>Définir les notions «manifestation de volonté» et «acte juridique» et les expliquer avec des exemples</p> <p>Définir les principales notions du droit des personnes; expliquer la différence entre personne physique et personne morale</p> <p>Nommer les conditions de la formation d'un contrat; différencier la demande et l'acceptation</p> <p>Résoudre des cas simples de formation de contrat</p> <p>Énumérer les exigences de forme; expliquer les conséquences du non-respect desdites exigences</p> <p>Décrire le principe de la liberté contractuelle</p> <p>Différencier la nullité et l'annulabilité des contrats</p> <p>Expliquer la différence entre formation et exécution du contrat</p> <p>Prérequis et effet de la prescription; justifier pourquoi la prescription existe</p> <p>Résoudre des cas simples portant sur les délais de prescription</p> <p>Expliquer les prérequis et l'effet de la facturation</p> <p>Moyens conservatoires: expliquer le fonctionnement de la réserve de propriété, du droit de rétention et de la caution</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CC • CO • Application CO 41 et responsabilités causales, par ex. CO 55, 58 • Capacité civile passive, capacité de discernement, majorité, capacité civile active • Application CO 1-7, CO 20, CO 23 ssq. • Application CO 127 ssq., CO 60
--	--

2. Formation professionnelle

<p>Nommer les bases légales (CO, LFPr, LTr)</p> <p>Expliquer l'importance des exigences de forme</p> <p>Expliquer les obligations du maître d'apprentissage et celles des apprentis</p> <p>Nommer les formes de cessation du contrat d'apprentissage</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CO • Loi fédérale relative à la formation professionnelle • Ordonnance sur la formation professionnelle initiale • Loi sur le travail • CCT • Expiration des délais, CO 346, contrat résolutoire
--	---

3. Gestion du personnel

3.1 Contrat de travail

<p>Nommer les lois et bases contractuelles Nommer et justifier l'ordre des bases légales Expliquer la distinction entre contrat de travail, contrat d'entreprise, commande Nommer les prescriptions impératives du CO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • CO • Loi fédérale relative à la formation professionnelle • Ordonnance sur la formation professionnelle initiale • Loi sur le travail • CCT • LSE • CIT • Règlements de l'entreprise
<p>Nommer les obligations du contrat de travail Expliquer la liberté de forme avec restriction</p>	
<p>Expliquer l'obligation de diligence et celle de loyauté et résoudre des cas simples portant sur l'interdiction de concurrence Expliquer la responsabilité du travailleur en cas de dommages causés intentionnellement ou par grave négligence à autrui Différencier heures supplémentaires / travail supplémentaire; justifier l'obligation d'accepter les heures supplémentaires Expliquer et justifier le pouvoir réglementaire de l'employeur</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Application CO 321a al. 3, CCT
<p>Nommer xxxxx du travailleur Expliquer la différence entre congé et temps libre Calculer le droit aux congés; expliquer le pouvoir réglementaire de l'employeur en termes de congés Nommer les temps libres nécessaires du travailleur Écrire un certificat de travail correct et complet</p>	
<p>Nommer les types de cessation du rapport de travail Faire la différence entre contrat de travail de durée limitée et contrat de travail de durée indéterminée Nommer les délais de préavis pour une résiliation ordinaire et une résiliation durant la période d'essai Expliquer les différences entre les types de résiliation Expliquer les risques en cas de résiliation avec effet immédiat par l'employeur</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expiration des délais, résiliation, contrat résolutoire, décès • Résiliation ordinaire, résiliation abusive, résiliation avec effet immédiat, résiliation en temps inopportun
<p>Interdiction de concurrence après la cessation du contrat de travail Nommer les conditions Expliquer les conditions pour une pénalité Nommer le tribunal des prud'hommes comme tribunal spécial</p>	

3.2 Protection des données dans le rapport de travail

Nommer la loi sur la protection des données, le code des obligations	<ul style="list-style-type: none">• Bases légales
Expliquer quelles données doivent figurer dans le dossier du collaborateur Expliquer quelles données il est permis de transmettre Expliquer pourquoi il est nécessaire que les données dans le dossier de la personne et le certificat de travail soient identiques	<ul style="list-style-type: none">• Traitement des données personnelles
Expliquer quelles données il est permis de transmettre	<ul style="list-style-type: none">• Traitement des données de l'entreprise

4 Relations avec les clients et les fournisseurs

4.1 Contrat de vente

<p>Nommer les lois et bases contractuelles</p> <p>Expliquer la distinction entre contrat de vente et contrat d'entreprise</p> <p>Expliquer la différence entre achat à crédit et contrat de leasing</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bases légales
<p>Expliquer l'importance des Conditions générales de vente (CGV)</p> <p>Nommer les obligations du contrat de vente</p> <p>Expliquer la liberté de forme</p>	<ul style="list-style-type: none"> Terminologie et conclusion du contrat de vente
<p>Expliquer la différence entre vente mobilière et vente immobilière</p> <p>Expliquer la différence entre chose de genre et corps certain</p> <p>Nommer la distinction selon le mode de paiement</p>	<ul style="list-style-type: none"> Généralité
<p>Expliquer la signification de «lieu de l'exécution» et de «risques et profits»</p> <p>Expliquer la réglementation des frais de transport</p>	<ul style="list-style-type: none"> Problèmes sans faute de la part des parties au contrat
<p>Expliquer la démarche de l'acheteur en cas de retard dans la livraison</p> <p>Nommer les droits et devoirs de l'acheteur en cas de livraison défectueuse</p> <p>Expliquer l'importance de l'obligation de contrôler</p> <p>Expliquer la garantie en raison de défauts; expliquer les conséquences pour les CGV de la réglementation dispositive dans la législation</p>	<ul style="list-style-type: none"> Violations du contrat par le vendeur
<p>Expliquer les conséquences d'un retard de réception (dommages et intérêts) de la part de l'acheteur</p> <p>Expliquer la démarche en cas de retard de paiement de la part de l'acheteur</p> <p>Énumérer dans l'ordre exact les différents points de la procédure selon le droit des poursuites</p>	<ul style="list-style-type: none"> Violations de contrat par l'acheteur
<p>Nommer les bases légales (LCC)</p> <p>Conditions pour l'assujettissement au contrat de crédit à la consommation</p> <p>Conditions de validité du contrat de crédit à la consommation</p>	<ul style="list-style-type: none"> Contrat de crédit à la consommation

4.2 Contrat de location

Nommer les lois et bases contractuelles Expliquer la distinction entre contrat de location et contrat de leasing	<ul style="list-style-type: none"> • CO, CGV • Bases légales
Nommer les obligations du contrat de location Expliquer la liberté de forme et les risques	<ul style="list-style-type: none"> • Terminologie et conclusion du contrat de location
Expliquer la différence entre la location de biens meubles et la location de locaux commerciaux	<ul style="list-style-type: none"> • Généralité
Expliquer l'importance du contrôle et du procès-verbal de remise / de réception Différencier la responsabilité pour les défauts Nommer les conditions pour une résiliation en dehors des délais dans le cas de locaux commerciaux	<ul style="list-style-type: none"> • Obligations et droits du locataire
Expliquer le droit de rétention dans le cas de locaux commerciaux Expliquer le dépôt de garantie du loyer (caution)	<ul style="list-style-type: none"> • Obligations et droits du loueur
Nommer les types de cessation Distinguer le contrat de location à durée limitée et celui à durée indéterminée Nommer les délais de préavis pour les biens meubles et les locaux commerciaux Expliquer la protection contre les résiliations et la protection contre les loyers abusifs	<ul style="list-style-type: none"> • Cessation du contrat de location

4.3 Contrat de leasing

Expliquer l'importance des CGV et du contrat Expliquer l'application de la LCC	<ul style="list-style-type: none"> • Bases légales
Nommer les obligations du contrat de leasing Expliquer les exigences de forme (LCC) pour le leasing de biens de consommation (voitures)	<ul style="list-style-type: none"> • Terminologie et conclusion du contrat de leasing
Analyser et interpréter un contrat de leasing Expliquer les conséquences d'une résiliation prématurée	<ul style="list-style-type: none"> • Obligations et droits des parties au contrat

4.4 Contrat d'entreprise

Nommer les lois et bases contractuelles (CGV) Expliquer la distinction entre contrat de travail, contrat d'entreprise, commande	<ul style="list-style-type: none"> Bases légales
Nommer les obligations du contrat d'entreprise Expliquer la liberté de forme et l'avantage de la forme écrite	<ul style="list-style-type: none"> Terminologie et conclusion du contrat d'entreprise
Expliquer l'obligation de contrôler comme condition préalable pour les droits Expliquer les trois droits, en particulier le droit à la réfection Résoudre des cas simples	<ul style="list-style-type: none"> Droits et obligations du donneur d'ordre Rédhibition, réduction du prix, droit à la réfection gratuite
Nommer et expliquer les types de devis; établir un devis Expliquer la garantie en raison de défauts Expliquer le droit de rétention dans le cas de réparations et résoudre des cas simples s'y rapportant	<ul style="list-style-type: none"> Droits et obligations de l'entrepreneur Devis ferme et sans engagement
Nommer les types de cessation Expliquer le droit du donneur d'ordre de se départir à tout moment du contrat	<ul style="list-style-type: none"> Cessation du contrat d'entreprise

4.5 T.V.A.

Nommer la loi sur la TVA Nommer les conditions pour l'applicabilité de la loi sur la TVA	<ul style="list-style-type: none"> Bases légales
Décrire la finalité et le fonctionnement de la TVA Calculer un exemple	<ul style="list-style-type: none"> Application de la TVA

5. Organisation de l'atelier

5.1 Droit des sociétés

Nommer les prescriptions du CO	<ul style="list-style-type: none"> Bases légales
<p>Expliquer l'importance du registre du commerce pour des relations d'affaires fonctionnant bien</p> <p>Expliquer la procuration et les autres compétences en matière de signature</p> <p>Nommer les conséquences de l'inscription au registre du commerce</p> <p>Expliquer le fonctionnement du droit des raisons de commerce</p>	<ul style="list-style-type: none"> Registre du commerce
<p>Énumérer les différentes formes juridiques pour les entreprises</p> <p>Expliquer la différence entre les personnes morales et les communautés de droit</p> <p>Expliquer la création et l'organisation des SA et SARL</p> <p>Expliquer les avantages d'une SA et d'une SARL</p> <p>Expliquer les différences entre SA et SARL, notamment la démission et les obligations légales</p> <p>Résoudre des cas simples</p>	<ul style="list-style-type: none"> Entreprise individuelle, société simple, société en nom collectif, SA, SARL

6. Assurances

6.1 L'assurance dans la circulation routière

Nommer les bases légales	<ul style="list-style-type: none"> • CO et LCR
<p>Expliquer la gestion des risques</p> <p>Expliquer le principe de solidarité</p> <p>Expliquer le principe de l'assurance</p> <p>Expliquer l'obligation de l'assurance</p> <p>responsabilité civile pour les détenteurs de véhicules automobiles</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Généralité
<p>Nommer l'assurance minimale selon LCR 64</p> <p>Prétention envers l'assureur LCR 65</p> <p>Droit de recours: expliquer la terminologie et les conditions</p> <p>Comportement en cas d'accidents de la route: nommer les dispositions de LCR 51</p> <p>Expliquer les frais de remorquage selon le droit de la responsabilité civile</p> <p>Énumérer les possibilités au cas où l'auteur du dommage est inconnu ou non assuré</p> <p>Expliquer la différence entre assurance Tierce partielle et assurance Tous risques</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Principes essentiels concernant la voiture

6.2 Assurances d'entreprise

Expliquer la différence entre une assurance choses et une assurance responsabilité civile pour une entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • Généralité
<p>Nommer les personnes assurées</p> <p>Expliquer l'étendue de la couverture</p> <p>Nommer les obligations en cas de sinistre</p> <p>Expliquer la responsabilité civile pour les véhicules se trouvant dans l'enceinte de l'entreprise ou faisant l'objet d'un ordre</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance RC entreprise
<p>Résoudre un exemple avec la gestion des risques</p> <p>Expliquer les termes valeur actuelle, valeur à l'état neuf, sous-assurance, sur-assurance</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance inventaire

W4 CONTACTS CLIENTS ET ADMINISTRATION

L'enseignement des objectifs évaluateurs mentionnés ci-après doit permettre de développer les compétences MSP suivantes dans ce domaine:

réflexion et action globales, axées sur les processus, stratégies d'information et de communication, techniques de créativité, aptitude à communiquer, gérer des conflits, bonnes manières, résistance au stress, comportement axé clients, comportement écologique.

Les critères s'y rapportant figurent à l'annexe.

1 Contacts (env. 30 h)

La colonne de gauche définit l'objectif évaluateur. La colonne de droite donne des consignes fermes.

1.1 Typologies des personnes

Décrire un modèle de types de personnes et nommer quelques propriétés / caractéristiques pour chaque type	<ul style="list-style-type: none"> • Types de personnes selon Riemann • HDI Human Development Index • Test de la personnalité DISC (dominant, influent, stable, conformiste) • Structogramme • Le test des 4 couleurs selon Max Lüscher • Travail de groupe avec présentation
---	---

1.2 Conduite d'entretien

Mener un entretien client de manière ciblée (par rapport aux groupes cibles, par exemple la typologie des personnes selon Fritz Riemann), aborder les besoins du client en structurant de manière appropriée les différentes phases	<ul style="list-style-type: none"> • Le processus de vente • Créer le contact • Clarifier les besoins • Présentation du produit • Technique CAP (caractéristique, avantage, profit) • Gérer les objections • Discussion du prix • Conclusion • Jeux de rôles
Reconnaître les potentiels de ventes supplémentaires et les intégrer dans l'entretien de vente en fonction de la situation et du groupe cible (vente croisée)	<ul style="list-style-type: none"> • Technique CCAS (constatation, conséquence, avantage, silence) • Jeux de rôles
Réagir de manière appropriée aux objections du client et poursuivre l'entretien en l'axant vers une solution et la vente Présenter les véhicules d'occasion en appliquant les techniques d'entretien axées sur la vente et le conseil	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion des objections en cas de manque d'information, malentendus, manque d'arguments, dérangements au niveau relationnel • Faire le tour du véhicule en l'examinant • Techniques, voir ci-dessus

1.3 Communication avec des messages à la première personne

Expliquer les bases théoriques et l'avantage des messages à la première personne Formuler ses propres souhaits et objections sous forme de messages à la première personne Analyser des séquences d'entretien et leurs conséquences, lorsque celles-ci ne sont pas formulées à la première personne	<ul style="list-style-type: none"> • La fenêtre de Johari • Le point aveugle • Entretiens de feed-back avec les collaborateurs • Jeux de rôles
---	--

1.4 Manière de procéder avec les victimes d'un dommage

<p>Faire preuve de respect et de compassion avec les victimes d'un dommage et mener les entretiens en les axant sur une solution</p> <p>Analyser les séquences d'entretien (exemples de cas) avec les victimes d'un dommage et expliquer les effets positifs et négatifs des techniques de communication utilisées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Empathie • Écouter attentivement • Protocoles d'entretien • Possibilités de gérer le sinistre • Jeux de rôles
---	---

1.5 Suivi

<p>Mener un entretien téléphonique de suivi sur la base d'une brève et simple description d'un cas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La signification du suivi • Établir une check-list • Mener l'entretien, les principes • Analyser l'entretien • Les autres mesures • Jeux de rôles
--	--

1.6 Cas d'assurance et de garantie

<p>Les grandes lignes de la technique de négociation selon le principe de Harvard en cas de désaccords avec les prestataires d'assurance et de garantie</p> <p>Nommer et décrire ses limites de compétence lors de négociations et de désaccords avec les prestataires d'assurance et de garantie</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Attitude gagnant-gagnant • Le concept de Harvard • Faire part de la réclamation • Négocier avec les experts et les services de garantie des importateurs • Trouver des solutions intégratives, acceptables pour tous les partenaires • Clarifier les compétences • Éliminer le problème • Clarifier ses propres compétences selon la description de poste
---	--

1.7 Conscience écologique

<p>Expliquer et décrire les principales dispositions environnementales dans son travail et la philosophie en termes d'écologie de son employeur et les défendre envers la clientèle</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Conscience écologique sur la base de W1 1.5 • Analyser la charte de sa propre entreprise • Expliquer les contraintes légales (OMD) • Procédés d'élimination, les possibilités • Expliquer le recyclage • Montrer aux clients l'utilité des mesures • Relations publiques
---	--

1.8 Présentation et argumentation

<p>Imaginer et présenter des projets</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mener des meetings • Présenter les idées • Présentation du TEP • Impression générale, technique de présentation et visualisation, langage, comportement de discussion
<p>Utiliser les médias de présentation et justifier leur emploi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Flip-chart, Power Point, panneau d'affichage, modèles
<p>Argumenter et défendre sa propre opinion Accepter et saluer les autres opinions</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Répondre aux questions • Messages à la première personne • Savoir écouter les autres points de vue

2 Correspondance (env. 20 h)

2.1 Word pour Windows

Créer un nouveau document et l'enregistrer dans un dossier spécifique	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler avec Windows-Explorer • Éviter la perte de données • Copier, couper, renommer, enregistrer des documents
Élaborer la structure cadre d'un courrier	<ul style="list-style-type: none"> • Définir l'en-tête et le pied de page • Placer au bon endroit l'adresse et l'expéditeur • Lieu et date • Ligne des références • Ligne de l'objet • Formule d'appel • Structure du texte • Formule de politesse • Postscriptum • Pièces jointes
Formater un texte en utilisant notamment le formatage des caractères	<ul style="list-style-type: none"> • Choix d'une police de caractères appropriée, caractères gras, soulignés, italiques, taille des caractères
Structurer une lettre d'une ou deux pages selon les règles de la correspondance moderne	<ul style="list-style-type: none"> • En-tête différente sur la seconde page • Structure des paragraphes • Puces et numéros • Tabulations et retraits • Tableaux • Liens avec des tableaux Excel • Publipostage • Créer des formulaires protégés • Insertion automatique de la date

2.2 Correspondance par courriel

<p>Rédiger des courriels selon les règles de la correspondance moderne</p> <p>Nommer les règles de base de la nétiquette et les appliquer dans les courriels commerciaux</p> <p>Évaluer les courriels selon les règles d'une correspondance moderne et les règles de base de la nétiquette et indiquer leur effet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Formuler des lignes d'objet pertinentes et informatives • La nétiquette, de quoi s'agit-il • Évaluer des courriels et indiquer les améliorations possibles
---	--

2.3 Correspondance commerciale

Rédiger les documents suivants à l'aide de Word pour Windows en appliquant les règles d'une correspondance moderne et celles de la nouvelle orthographe	<ul style="list-style-type: none">• Factures aux clients• Offres, notamment dans le contexte de l'évaluation du dommage (voir aussi chapitre X.) en intégrant les principaux aspects juridiques• Confirmations de commande aux clients• Informations concernant des retards et le non-respect des délais de livraison (retard dans la livraison)• Rappels d'impayés à différents niveaux jusqu'au transfert à un bureau de recouvrement ou à l'office des poursuites• Réclamations (notification de défauts, affaires à terme fixe et sur appel)• Réponse aux réclamations de clients
---	---

2.4 Documentation de projet

Documenter les projets selon les consignes Tenir compte de la forme, du contenu, de la langue	<ul style="list-style-type: none">• Bases de décision• Prestations et produits nouveaux• Amélioration dans les processus• Élaborer un TEP• Page de garde, table des matières, introduction, partie principale, conclusion, répertoire des sources, annexe sur le sujet• Style, construction des phrases, vocabulaire
--	---

5. Examen des domaines de compétence

Objectif de l'examen

L'examen des domaines de compétence doit apporter la preuve que les candidats disposent des ressources et compétences requises dans le domaine correspondant afin d'obtenir l'attestation ou le certificat. Le contenu des examens des domaines de compétence se base sur l'activité professionnelle et sur les contenus de la formation (objectifs évaluateurs et consignes) du programme d'enseignement.

Organisateur des examens

La CAQ de l'Association des examens professionnels de la branche automobile organise les examens. Celle-ci accrédite les institutions proposant une formation dans les domaines de compétence et procédant aux examens de ces derniers.

Admission aux examens

Est autorisée à se présenter aux examens toute personne détenant un diplôme professionnel reconnu avec CFC ou une autre qualification équivalente.

Publicité et surveillance

L'examen se tient sous la surveillance de l'Association des examens professionnels de la branche automobile. Il n'est pas public. L'association des examens professionnels de la branche automobile est invitée quatre semaines avant le déroulement de l'examen et reçoit les documents (liste des classes, planning horaire, questions, solutions possibles et critères d'évaluation). Les représentants de la CAQ ont accès à l'examen. Au moins deux experts évaluent les épreuves de l'examen et fixent conjointement la note.

Publication

Chaque examen de domaine de compétence est annoncé par l'organisateur au moins deux mois avant son déroulement. La publication comprend: le lieu, les dates, les taxes, le lieu et le délai d'inscription, le programme.

Outils d'aide

Pour chaque domaine de compétence, le candidat peut utiliser les outils d'aide suivants:

- Un résumé personnel (sans la solution d'exemples) de quatre pages A4 au maximum
- Le Code civil et le Code des obligations
- Le Duden volume 1

Frais

La taxe d'examen fixée par l'organisme (Fr. 200.- maximum) doit être payée dans les délais avant l'examen.

Équivalence d'autres diplômes

La CAQ décide de la reconnaissance ou de la prise en compte d'autres diplômes et évaluations

Organisation et déroulement

Les candidats doivent s'identifier sur place avec une pièce d'identité officielle

Domaine de compétence	Forme et durée de l'examen
W1 Processus d'atelier	Écrit / 90 minutes
W2 Gestion du personnel	Écrit / 90 minutes
W3 Responsabilités légales	Écrit / 45 minutes
W4 Contacts clients / administration	Écrit / 45 minutes

Évaluation

Les épreuves doivent être évaluées avec des notes entières et des demi-notes (1 – 6).

Si les notes sont calculées à partir d'un nombre de points, la formule suivante est à appliquer:

$$\text{Note} = \frac{5 \times P_{\text{eff}}}{P_{\text{max}}} + 1$$

(P_{eff}) Nombre de points effectivement obtenus
(P_{max}) Nombre maximal de points possibles

Conditions pour être reçu à l'examen du domaine de compétence

Tout candidat ayant obtenu au moins 60 % du nombre maximal de points possibles ou au moins la note 4 est reçu à l'examen du domaine de compétence.

Justificatif de compétence

Tout candidat ayant été reçu à l'examen du domaine de compétence reçoit une **attestation**.

Le **certificat** de coordination d'atelier est décerné lorsque tous les examens de domaines de compétence ont été réussis et que les autres prescriptions de l'OMT concernée sont respectées (cf. annexe).

Durée de validité

Tous les examens de domaines de compétence doivent être réussis dans un délai de cinq ans à compter de l'établissement de la première attestation.

Droit de consultation du dossier

En cas de non réussite à l'examen, le comité des examens autorise la consultation du dossier.

Répétition

Chaque examen de domaine de compétence ne peut être repassé avant 6 mois. On ne peut se présenter que deux fois à un même examen.

Recours

Tout recours doit être déposé et justifié par écrit dans les 30 jours suivant la réception des résultats de l'examen.

La réception du recours est confirmée. L'avance de frais pour la procédure, s'élevant à Fr. 500.-, doit être versée par virement dans les 15 jours. Elle sera remboursée si le recours est admis.

Si le recours est retiré durant la procédure, l'avance de frais est remboursée après déduction d'un montant de Fr. 100.- pour frais de traitement.

Si la procédure se termine avec une décision de rejet, l'avance de frais est décomptée des frais effectifs.

Instances

1. Comité des examens du lieu de formation
2. CAQ de l'Association des examens professionnels de la branche automobile

Validation et entrée en vigueur

Le présent programme d'enseignement se base sur les directives relatives aux règlements d'examen de l'OMT concernée et entre en vigueur au 1^{er} janvier 2014.

Lieu et date:

Association des examens professionnels de la branche automobile
Pour la Commission d'assurance-qualité

Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA) Union Suisse des Carrossiers (USIC)

Signature

Signature

Annexe

Critères des compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Technique de travail	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier peuvent ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - organiser les processus de manière systématique et rationnelle, - planifier les séquences de travail, les réaliser de manière ciblée, les évaluer et améliorer de manière systématique - garantir la sécurité au travail - employer la technique de travail appropriée en fonction de la situation - tenir à disposition les outils dans l'ordre requis - employer les moyens auxiliaires de manière ciblée
Solution de problème	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier peuvent ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - employer les méthodes et moyens accessoires pour la solution de problème - fixer des priorités et veiller à l'ordre.
Réflexion et action globales, axées sur les processus	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - peuvent intégrer à leur action les activités en amont et en aval dans les processus de travail. - intègrent dans leurs décisions les conditions cadres - comprennent leurs propres réflexion et action comme partie intégrante d'une responsabilité globale - peuvent reconnaître les problèmes dans leur environnement et les abordent d'un point de vue global
Réflexion et action axées sur la qualité	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - comprennent les concepts d'assurance-qualité en entreprise et agissent en conséquence - ont conscience du principe coût-profit - appliquent les standards de qualité répondant aux attentes des clients - sont en mesure de vérifier, d'analyser leur propre action et de mettre en œuvre les améliorations possibles
Stratégies d'information et de communication	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - savent quand et où se procurer les informations et quand et à qui elles doivent les transmettre - savent se procurer les informations et les utiliser dans l'entreprise
Stratégies d'apprentissage	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier peuvent ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - refléter leur comportement d'apprentissage et en tirer les conséquences nécessaires - employer différentes stratégies d'apprentissage en fonction de la situation - appliquer des stratégies connues à des situations nouvelles.
Techniques de créativité	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier</p> <ul style="list-style-type: none"> - sont en mesure d'élaborer de nouvelles formes de réflexion face à des problèmes en suspens - sont vigilants et ouverts envers les nouveautés et les tendances - ont leurs propres idées, peu conventionnelles - font évoluer les idées, aident à élaborer de nouvelles solutions - intègrent des éléments éprouvés dans les nouveautés

Action responsable	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - sont en mesure de prendre des décisions en toute responsabilité et d'agir avec sérieux - analysent les idées avec soin et de manière critique - comprennent leur réflexion et action comme partie intégrante d'une responsabilité globale - assument la responsabilité pour leur propre domaine
Apprendre tout au long de sa vie	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - sont capables d'acquérir continuellement de nouvelles connaissances et aptitudes - sont en mesure de participer aux innovations et de soutenir le changement par leur réflexion et leur action - peuvent considérer des erreurs comme des opportunités - reconnaissent leurs propres déficits et sont capables d'en tirer de nouveaux objectifs
Aptitude à communiquer	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - écoutent attentivement et sont ouvertes au dialogue - contrôlent qu'elles ont bien compris en posant des questions - prennent les autres au sérieux - peuvent poser des questions ciblées en restant dans le sujet - utilisent un langage courant et spécialisé clair et compréhensible - trouvent les mots adéquats pour chaque situation et chaque interlocuteur. - peuvent également s'exprimer de manière appropriée à l'aide du langage corporel.
Aptitude à gérer les conflits	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier peuvent ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - réagir calmement et de manière réfléchie en cas de situations conflictuelles - accepter le point de vue des autres - discuter de manière rationnelle et rechercher des solutions constructives - distinguer le niveau personnel et le niveau rationnel - apporter et accepter les critiques de manière constructive
Aptitude à travailler en équipe	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - sont en mesure d'accepter les répartitions de tâches en fonction de la situation - sont ouvertes aux nouvelles opinions, arguments et points de vue - peuvent s'intégrer à un groupe et s'y adapter - proposent leur aide et savent accepter de l'aide - peuvent se charger de missions et les déléguer en fonction de la situation - décident si une personne précise ou l'équipe convient pour la solution d'un problème. - peuvent reporter leurs propres objectifs pour le bien des objectifs de l'entreprise et s'engagent avec loyauté pour ceux-ci
Bonnes manières	<p>Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier ...</p> <ul style="list-style-type: none"> - adaptent leur langage et leur comportement à chaque situation, aux besoins et attentes de leurs interlocuteurs. - sont ponctuelles, ordonnées, fiables et honnêtes - font attention à l'effet de leurs propres propos - ont une attitude avenante

Résistance au stress	Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier peuvent ... - gérer tant les efforts que les charges corporels et intellectuels - entreprendre les missions qui leur sont confiées calmement et de manière réfléchie - garder la tête froide dans les situations stressantes - s'adapter aux besoins et conditions de la branche changeant rapidement - aborder les échecs avec réflexion - fournir un travail de bonne qualité même en étant sous pression
Comportement écologique	Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier peuvent ... - éliminer les résidus et déchets spéciaux de manière appropriée - gérer économiquement et soigneusement les matériaux d'exploitation - appliquer consciencieusement les mesures internes de protection de l'environnement et reconnaître les potentiels d'amélioration - manipuler les substances toxiques conformément aux directives
Comportement axé sur le client	Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier ... - communiquent avec leurs clients «d'égal à égal» - clarifient les besoins et points de vue de leurs clients et les respectent - reconnaissent et comprennent les messages verbaux et non verbaux - élaborent des propositions de solutions appropriées - réalisent de bons résultats tant pour leurs clients que pour l'entreprise

Taxonomie des objectifs évaluateurs

Chaque objectif évaluateur peut être affecté à un niveau de taxonomie (niveau K; K1 à K6).

Le niveau K traduit la complexité de l'objectif évaluateur. Signification des niveaux K:

Niveau	Dénomination	Description
K 1	Savoir	Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier reproduisent les connaissances acquises et les appliquent dans des situations semblables Elles peuvent nommer, désigner, énumérer, consulter les éléments ...
K 2	Compréhension	Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier expliquent ou décrivent les connaissances acquises avec leurs propres mots Elles expliquent, décrivent, illustrent, comparent, définissent ...
K 3	Application	Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier appliquent les technologies / le savoir-faire acquis dans différentes situations Elles peuvent appliquer, suivre, calculer, réaliser quelque chose
K 4	Analyse	Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier analysent une situation complexe, c.-à-d. qu'elles répartissent la situation factuelle en éléments individuels, discernent les relations entre les éléments et révèlent les caractéristiques structurelles Elles commentent, conseillent, justifient ...
K 5	Synthèse	Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier combinent les éléments individuels d'une situation factuelle et les agrègent pour obtenir un ensemble cohérent. Elles élaborent la solution à un problème. Elles peuvent en déduire, optimiser, concevoir, suggérer, planifier des mesures ...
K 6	Évaluation	Les personnes ayant obtenu le certificat de coordination d'atelier évaluent une situation factuelle plus ou moins complexe sur la base de critères précis. Elles vérifient, jugent, évaluent, interprètent, contrôlent, décident, diagnostiquent ...

Conditions spécifiques à l'Union professionnelle pour l'obtention du certificat

UPSA:

Le certificat de coordination d'atelier est décerné si ...

- Le candidat a été reçu aux examens des domaines de compétence W1 à W4

L'UPSA peut attribuer un nom propre au certificat de coordination d'atelier.

USIC:

Le certificat de coordination d'atelier est décerné si ...

- le candidat a été reçu aux examens des domaines de compétence W1 à W4
- pour la formation cantonale des formateurs en entreprise, le «Cours de formateur en entreprise PLUS» a été suivi entièrement
- le candidat a suivi le cours «Relations clients»
- le candidat a suivi le cours «Traitement des commandes spécifique au métier»

L'USIC peut attribuer un nom propre au certificat de coordination d'atelier.

Glossaire des principaux termes

Profil de qualification

Un document de plusieurs pages (le profil de qualification) est joint en annexe à la directive relative au règlement d'examen. Y figurent les critères de validation et de certification que remplissent les personnes qualifiées à exercer le métier correspondant.

Le profil de qualification comprend:

- Un **aperçu** structuré **des compétences opérationnelles** résultant de l'analyse des activités (une feuille A4 au format paysage).
- **Les fiches** avec une description des principaux aspects et du degré de complexité des situations de travail dans le domaine correspondant. La liste des compétences méthodologiques, personnelles et sociales. La liste avec une brève description des particularités relatives au contenu des compétences opérationnelles ainsi que les critères évaluateurs, les critères observables et mesurables pour l'évaluation de l'application des compétences et des ressources dans ce domaine.

Profil de formation

Dans le cas idéal, la structure de formation est identique à l'aperçu des compétences opérationnelles et la formation est organisée en fonction des blocs de cours.

Selon les ressources que requièrent les compétences opérationnelles exigées, des blocs de cours supplémentaires sont toutefois nécessaires (par ex. les bases des aspects juridiques). On obtient de ce fait une nouvelle structure de formation, le profil de formation.