

## Programme de formation en entreprise Assistant-e de bureau AFP

La vue d'ensemble ci-après contient tous les objectifs évaluateurs de l'entreprise selon le plan de formation d'assistant-e de bureau AFP (en vigueur à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2019) sous la forme de questions directrices axées sur l'action et peut être utilisée afin de planifier de manière individuelle la formation des apprentis dans les entreprises. Certaines entreprises sont organisées en services ou domaines, ce qui permet d'attribuer concrètement les objectifs évaluateurs aux différents services ou domaines. D'autres entreprises n'ont pas de structure fixe ou de service classique. Dans ces cas-là, nous recommandons de définir les objectifs évaluateurs par semestre ou par trimestre.

NOTA BENE : Les critères marqués en gras sont des **critères obligatoires**. Les critères en police normale des critères optionnels.

Domaine de compétences opérationnelles « Communication dans l'entreprise et contact avec la clientèle »		Entre-prise	CI	Ecole	Semes tre	Domaines Services
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.1 Communication et collaboration au sein de l'entreprise</b>	X	X			
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle arrive à communiquer et à collaborer avec succès dans l'entreprise ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Il/Elle adapte sa façon de s'exprimer et son langage à la situation.</b></li> <li>– <b>Il/Elle propose son aide à ses supérieurs, aux autres collaborateurs ou divisions.</b></li> <li>– Il/Elle aide ses supérieurs, les autres collaborateurs ou les divisions à coordonner les travaux.</li> <li>– Il/Elle contribue activement à résoudre des problèmes ou des situations dans l'entreprise.</li> </ul>					
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle arrive à travailler en équipe ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Il/Elle poursuit les objectifs communs dans l'équipe et respecte les règles qui ont été définies.</b></li> <li>– <b>Il/Elle exécute ses tâches de manière consciencieuse et respecte les accords qui ont été passés.</b></li> <li>– Il/Elle écoute les autres jusqu'au bout avant d'exprimer sa propre opinion.</li> </ul>					
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle sait recevoir des ordres de travail avec assurance ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Il/Elle vérifie qu'il/elle dispose de toutes les informations importantes (p. ex. temps dont il/elle dispose pour exécuter la tâche, standards de l'entreprise, moyens auxiliaires) pour comprendre et mener à bien le mandat.</b></li> <li>– <b>Il/Elle peut citer les moyens auxiliaires dont il/elle dispose et décrire où il/elle peut obtenir de l'aide s'il/elle en a besoin.</b></li> <li>– Il/Elle pose des questions ciblées sur le contexte, l'objectif et le but de la tâche qu'il/elle doit exécuter.</li> <li>– Pour les mandats de grande ampleur, il/elle connaît les tâches partielles et il/elle sait dans quel ordre il/elle doit procéder.</li> </ul>					

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.2a Mener des entretiens</b>	<b>X</b>		<b>LP</b>		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle participe à des entretiens à l'interne avec ses supérieurs, les collaborateurs et ses collègues ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle comprend les énoncés importants émis au cours d'un entretien et il/elle y participe activement.</li> <li>- Il/Elle restitue l'entretien oralement de sorte que ce dernier soit compréhensible pour d'autres collaborateurs.</li> <li>- Il/Elle fait face à son interlocuteur avec ouverture, sincérité et respect.</li> <li>- Il/Elle identifie les principaux points de l'entretien et les consigne sous la forme appropriée.</li> </ul>					
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle applique la technique de l'écoute active ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle écoute attentivement son interlocuteur.</li> <li>- Il/Elle est capable de réagir de façon appropriée aux messages verbaux et non verbaux de son interlocuteur.</li> <li>- Il/Elle aborde les clients, ses supérieurs, ses collègues et les collaborateurs avec ouverture et montre de la compréhension pour leur point de vue.</li> <li>- S'il/elle a un doute, il/elle pose des questions pour clarifier la situation.</li> </ul>					
<b>Question directrice</b>	<b>En matière de communication, est-ce qu'il/elle respecte les règles de base d'une communication respectueuse ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle fait preuve de politesse et de respect lorsqu'il/elle côtoie des clients, des supérieurs, des collaborateurs et des collègues.</li> <li>- Il/Elle accepte les critiques justifiées et argumentées concernant son comportement.</li> <li>- Il/Elle s'efforce de comprendre son interlocuteur en se montrant attentif/ve et en posant des questions si un point n'est pas clair.</li> <li>- Il/Elle exprime ses critiques lors d'un entretien en tête-à-tête.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.2b Mener des entretiens</b>	<b>X</b>		<b>LP</b>		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle participe à des entretiens avec des clients externes ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle accueille les clients de manière aimable, prévenante et serviable.</li> <li>- Il/Elle s'exprime avec aisance et de manière adaptée à son interlocuteur.</li> <li>- Il/Elle restitue l'entretien oralement de sorte que ce dernier soit compréhensible pour d'autres collaborateurs.</li> <li>- Il/Elle comprend le contexte et il/elle peut participer activement à l'entretien.</li> </ul>					

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.3 Mener des conversations téléphoniques</b>	<b>X</b>				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle sait mener de bonnes conversations téléphoniques ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle répond aux appels téléphoniques avec amabilité et en respectant les directives internes.</li> <li>– Si nécessaire, il/elle transfère rapidement l'appel à la personne compétente.</li> <li>– Il/Elle peut renseigner autant que possible seul/e son interlocuteur.</li> <li>– Il/Elle peut identifier les besoins et les demandes d'un/e client/e et lui proposer une solution dans la mesure de ses possibilités.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.4 Prendre des notes</b>	<b>X</b>				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle sait structurer correctement ses notes ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pendant ou après un entretien avec un client, il/elle note les points importants comme il est d'usage dans l'entreprise.</li> <li>– Il/Elle transmet les informations aux personnes compétentes en tenant compte de la manière dont ils sont le mieux joignables (p. ex. au téléphone, en personne ou par e-mail).</li> <li>– Il/Elle réfléchit exactement aux informations qui sont importantes pour les autres et les transmet de sorte à respecter les processus de travail dans l'entreprise.</li> <li>– Il/Elle réfléchit au degré d'urgence d'une information donnée et la transmet à temps.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.2.1 Connaître les produits et les services</b>	<b>X</b>				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle peut fournir des renseignements de manière complète et correcte sur les produits et les services de notre entreprise ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle peut expliquer les principaux produits et services de notre entreprise.</li> <li>– Il/Elle présente correctement et de manière professionnelle la fonction, l'utilité et les spécificités des principaux produits et services de l'entreprise.</li> <li>– Il/Elle peut citer les principales entreprises concurrentes.</li> <li>– Il/Elle peut décrire les produits et services comparables des entreprises concurrentes.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.2.2 Connaître les attentes envers l'entreprise</b>	<b>X</b>		<b>E&amp;S</b>		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle connaît les attentes vis-à-vis de notre entreprise ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle peut présenter les attentes des clients et des fournisseurs de manière compréhensible.</li> <li>– Il/Elle peut présenter les attentes de l'entreprise vis-à-vis de ses collaborateurs de manière compréhensible.</li> <li>– Il/Elle décrit le contexte économique de l'entreprise de manière claire.</li> <li>– Il/Elle peut présenter les chiffres clés de l'entreprise.</li> </ul>					

Domaine de compétences opérationnelles « Maîtrise de la langue principale et des différentes formes de communication »		Entre-prise	CI	Ecole	Semes tre	Domaines Services
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>8.1.4 Donner et recevoir un retour</b>	X		LP		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle soigne une culture du retour appropriée ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle sait quand il est opportun de donner un retour à quelqu'un.</li> <li>– Il/Elle reçoit les retours de manière professionnelle.</li> <li>– Il/Elle donne toujours des retours de manière ouverte et respectueuse.</li> <li>– Il/Elle s'efforce de donner des retours utiles, p. ex. en faisant des propositions d'amélioration concrètes ou en justifiant son impression.</li> </ul>					
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle peut appliquer les retours qu'il/elle reçoit de sorte à en profiter ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle écoute attentivement son interlocuteur et il/elle essaie de comprendre comment ce dernier juge sa prestation de manière globale.</li> <li>– Il/Elle note pour lui/elle les principales affirmations de son interlocuteur.</li> <li>– Après avoir reçu un retour, il/elle sait ce qui était bien et ce qui l'était moins dans sa prestation.</li> <li>– Il/Elle demande quelles personnes et quels moyens auxiliaires peuvent l'aider à s'améliorer et il/elle utilise les possibilités de soutien qui lui ont été offertes.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>8.3.4 Présenter des informations</b>	X		LP		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle fait des présentations efficaces ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle choisit les formes de présentation adaptées pour différents types d'informations.</li> <li>– Pendant la présentation, il/elle s'exprime de manière claire et compréhensible.</li> <li>– Il/Elle structure sa présentation de manière logique.</li> <li>– Il/Elle effectue sa présentation avec assurance et conviction.</li> </ul>					
Domaine de compétences opérationnelles « Activités dans le cadre de processus de travail »		Entre-prise	CI	Ecole	Semes tre	Domaines Services
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>3.1.1 Décrire les processus de travail</b>	X	X	ICA		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle présente des processus de travail simples de l'entreprise et de manière claire ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle présente des processus de travail simples de manière plaisante sur le plan visuel et sous la forme appropriée.</li> </ul>					

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle peut expliquer des processus de travail simples à des tiers.</li> <li>– En présentant les processus de travail, il/elle veille à ce qu'ils soient complets, clairs et compréhensibles.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>3.1.2a Gérer les processus logistiques – courrier interne</b>	<b>X</b>				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle peut collaborer de manière fiable dans le domaine du courrier ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle est en mesure de gérer certaines tâches relatives au courrier entrant et sortant et à la distribution du courrier.</li> <li>– Il/Elle peut décrire à quoi il faut faire attention dans les différentes tâches (p. ex. courrier confidentiel, types d'envoi, affranchissement, etc.).</li> <li>– Il/Elle gère le courrier entrant et sortant de manière fiable et sans problème.</li> <li>– Il/Elle peut expliquer clairement à des tiers les processus et les responsabilités en matière de courrier entrant et sortant.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>3.1.2b Gérer les processus logistiques – stock</b>	<b>X</b>				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle peut gérer correctement certaines parties du stock ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle est capable de gérer seul/e certaines parties du stock (p. ex. matériel de bureau).</li> <li>– Lorsqu'il/elle gère certaines parties du stock, il/elle veille à respecter des éléments centraux, comme les délais de livraison et l'état du stock.</li> <li>– Il/Elle veille à maintenir une vue d'ensemble claire dans les parties du stock qu'il/elle gère.</li> <li>– Il/Elle contrôle régulièrement les quantités de marchandises dans les parties du stock qu'il/elle gère.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>3.1.3 Rassembler et/ou mettre à disposition de la documentation</b>	<b>X</b>				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle peut rassembler ou mettre à disposition de la documentation ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle peut rassembler ou mettre lui-même/elle-même à disposition de la documentation standard.</li> <li>– À l'aide d'une liste de contrôle, il/elle peut rassembler ou mettre à disposition de la documentation pour une conférence de manière autonome et fiable.</li> <li>– Il/Elle peut organiser ou gérer la composition d'une documentation standardisée pour un groupe cible défini.</li> <li>– Il/Elle gère de manière autonome des présentoirs à prospectus ou des formes semblables de supports à brochures d'entreprise.</li> </ul>					

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>3.1.4 Travailler à l'aide de listes de contrôle</b>	X				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle peut traiter des ordres de travail de manière intégrale et sans erreur sur la base de listes de contrôle ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>À l'aide d'une liste de contrôle, il/elle peut traiter des tâches concrètes intégralement et de manière fiable.</b></li> <li>– Dans la mesure de ses possibilités, il/elle actualise les listes de contrôle existantes.</li> <li>– Il/Elle peut établir et traiter de manière autonome des listes de contrôle propres pour les mandats et/ou tâches qu'il/elle maîtrise.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>3.2.2 S'occuper de pièces comptables</b>	X				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle peut traiter correctement des pièces comptables ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Il/Elle peut exécuter de manière autonome et correcte certaines tâches en rapport avec le traitement des pièces comptables (p. ex. trier et enregistrer les pièces comptables).</b></li> <li>– <b>Il/Elle peut expliquer clairement à des tiers les étapes principales de la tenue d'une comptabilité.</b></li> <li>– Il/Elle peut contrôler et affecter de manière autonome des pièces comptables.</li> <li>– En suivant des instructions, il/elle peut exécuter correctement des étapes exigeantes de la tenue d'une comptabilité (p. ex. effectuer un paiement ou saisir une écriture comptable).</li> </ul>					
<b>Domaine de compétences opérationnelles « Utilisation des équipements de bureau</b>		<b>Entre-prise</b>	<b>CI</b>	<b>Ecole</b>	<b>Semestre</b>	<b>Domaines Services</b>
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>5.1.1 Utiliser le matériel et les équipements de bureau</b>	X	X			
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle utilise le matériel et les équipements de bureau avec aisance et de manière appropriée ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Il/Elle utilise le matériel et les équipements de bureau selon l'emploi prévu et avec aisance.</b></li> <li>– <b>Lorsqu'il/elle utilise du matériel et des équipements de bureau, il/elle veille à ménager les ressources et l'environnement.</b></li> <li>– À l'aide d'exemples personnels, il/elle peut expliquer l'importance d'une utilisation écologique du matériel et des équipements de bureau.</li> <li>– Il/Elle peut renseigner des tiers sur les avantages et les inconvénients (coûts et utilisation) du matériel et des équipements de bureau utilisés.</li> </ul>					

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>5.1.2 Utiliser les moyens de communication</b>	<b>X</b>				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle sait utiliser les moyens de communication avec aisance ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle sait utiliser avec aisance et en fonction de la situation les moyens de communication de son entreprise, tels que le téléphone ou le programme mail.</li> <li>– Il/Elle maîtrise les principales opérations techniques des moyens de communication de son entreprise et il/elle peut exécuter les fonctions quotidiennes d'entretien.</li> <li>– Il/Elle peut expliquer clairement et globalement à des tiers le fonctionnement et l'utilisation des moyens de communication de l'entreprise.</li> <li>– Il/Elle conseille des tiers qui ont des problèmes avec l'utilisation des moyens de communication de l'entreprise.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>5.1.3 Utiliser avec aisance la photocopieuse / l'appareil multifonctions</b>	<b>X</b>				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle sait utiliser correctement la photocopieuse / l'appareil multifonctions ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle utilise avec aisance les fonctions de base et les fonctions avancées des photocopieuses et des appareils multifonctions de l'entreprise.</li> <li>– Il/Elle peut expliquer clairement à un tiers les fonctions de base et les fonctions avancées de la photocopieuse et de l'appareil multifonctions de l'entreprise.</li> <li>– Il/Elle peut exécuter des travaux de copie simples et avancés de manière autonome en veillant à une utilisation économe de l'énergie, du matériel et du temps.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>5.1.4 Résoudre les problèmes et gérer les messages d'erreur</b>	<b>X</b>				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle est la bonne personne de contact pour les annonces d'erreurs et les pannes des photocopieuses ou des appareils multifonctions ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– En cas de problèmes techniques et de dysfonctionnements de la photocopieuse ou de l'appareil multifonctions de l'entreprise, il/elle contacte la ou les bonnes personnes.</li> <li>– Il/Elle peut résoudre les messages d'erreur et les légers dysfonctionnements de manière autonome ou il/elle entreprend les démarches correspondantes pour résoudre le problème.</li> <li>– Il/Elle propose lui-même/elle-même une solution au problème si un tiers lui annonce un message d'erreur ou un dysfonctionnement, ou il/elle sait à qui il/elle doit s'adresser.</li> <li>– Il/Elle a des connaissances approfondies de la photocopieuse ou de l'appareil multifonctions de l'entreprise.</li> </ul>					

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>5.2.1 Éliminer les fournitures de bureau et les consommables informatiques en respectant l'environnement</b>	X				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle élimine les fournitures de bureau et les consommables informatiques dans les règles de l'art ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle élimine les fournitures de bureau comme le papier, les cartouches d'encre, les piles, etc. ainsi que les consommables informatiques dans le respect de l'environnement.</li> <li>– Il/Elle respecte les directives de l'entreprise lorsqu'il/elle élimine des fournitures de bureau comme du papier, des cartouches d'encre, des piles, etc. ainsi que des consommables informatiques.</li> <li>– Il/Elle peut justifier vis-à-vis de tiers pourquoi l'élimination dans les règles de l'art de certaines fournitures de bureau et des consommables informatiques est importante et judicieuse d'un point de vue écologique.</li> <li>– Il/Elle identifie les lacunes dans l'entreprise en matière d'élimination des déchets et il/elle propose des mesures d'amélioration.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>5.2.2 Organisation ergonomique de son poste de travail</b>	X	X			
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle agence son poste de travail de manière ergonomique ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle peut agencer sa place de travail de manière ergonomique avec les moyens disponibles.</li> <li>– Outre son poste de travail, il/elle peut organiser son quotidien au bureau de manière ergonomique (habitudes d'assise, pauses actives, etc.).</li> <li>– Il/Elle peut expliquer clairement à des tiers le terme « ergonomique » ainsi que son utilité.</li> <li>– Il/Elle peut expliquer clairement ce qui est pertinent sur le plan ergonomique sur le poste de travail.</li> </ul>					
<b>Domaine de compétences opérationnelles « Élaboration de documents »</b>		<b>Entre-prise</b>	<b>CI</b>	<b>Ecole</b>	<b>Semestre</b>	<b>Domaines Services</b>
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>2.1.1 Élaborer des documents de manière autonome</b>	X		ICA LP		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle élabore lui-même/elle-même des documents plaisants ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– À l'aide de modèles, il/elle peut élaborer de manière autonome des documents simples et les mettre en page.</li> <li>– À l'aide d'instructions sous la forme de mots clés, il/elle peut formuler un texte compréhensible et adapté au destinataire.</li> <li>– Il/Elle met en page des documents attrayants qui présentent bien notre entreprise aussi à l'extérieur.</li> <li>– Si nécessaire, il/elle peut aussi élaborer lui-même/elle-même un nouveau modèle.</li> </ul>					

Domaine de compétences opérationnelles « Planification des délais »		Entre-prise	CI	Ecole	Semestre	Domaines Services
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>4.1.1 Planification des délais au sein de l'entreprise</b>	X				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle sait gérer lui-même/elle-même des délais pour l'entreprise ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle peut utiliser de manière autonome les instruments propres à l'entreprise pour planifier des délais et il/elle gère les informations de manière confidentielle.</li> <li>- Il/Elle peut saisir des délais corrects, complets et compréhensibles pour d'autres personnes.</li> <li>- Il/Elle peut saisir de manière autonome de nouvelles entrées pour la planification des délais de plusieurs personnes.</li> <li>- Il/Elle veille à saisir des entrées claires et sans erreur, mais aussi à les présenter de manière parlante et claire.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>4.2.1 Planifier et organiser son travail</b>	X	X			
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle sait bien planifier et organiser son travail ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle peut établir et appliquer une planification journalière et hebdomadaire soignée pour son domaine d'activité.</li> <li>- Il/Elle peut mettre des priorités pour la planification journalière et hebdomadaire.</li> <li>- Il/Elle est en mesure de réagir à des changements de dernière minute dans la planification journalière ou hebdomadaire et d'adapter la planification en conséquence.</li> <li>- Il/Elle effectue régulièrement des contrôles de sa planification du travail et des tâches.</li> </ul>					
Domaine de compétences opérationnelles « Connaissance du contexte économique et social		Entre-prise	CI	Ecole	Semestre	Domaines Services
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>7.2.5 Agir dans le respect de l'environnement</b>	X		E&S		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle s'intéresse aux questions de protection de l'environnement ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Il/Elle peut expliquer les conséquences de ses propres actes sur l'environnement à l'aide d'exemples issus de son quotidien privé ou professionnel.</li> <li>- Il/Elle analyse son impact sur l'environnement dans sa vie privée et sa vie professionnelle.</li> <li>- Il/Elle peut montrer où il/elle pourrait prendre des mesures d'amélioration respectueuses de l'environnement dans sa vie privée et sa vie professionnelle.</li> </ul>					

Domaine de compétences opérationnelles « Traitement des informations		Entre-prise	CI	Ecole	Semes-tre	Domaines Services
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>6.1.1 Se procurer des informations et des données</b>	X		ICA		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle dispose des informations et des données dont il/elle a besoin pour son travail ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle peut se procurer des informations et des données en suivant des instructions et en utilisant les moyens d'information internes à l'entreprise (p. ex. intranet, internet, répertoires, etc.).</li> <li>– Pour se procurer les informations et données dont il/elle a besoin, il/elle utilise de manière autonome et avec aisance les moyens disponibles dans l'entreprise, comme intranet, internet ou les répertoires.</li> <li>– Il/Elle agence son poste de travail de sorte à avoir accès rapidement et efficacement aux données qu'il/elle utilise souvent (raccourcis, accès rapide, livres sur l'étagère, etc.).</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>6.1.2 Mise à jour des données</b>	X				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle gère les données de manière fiable ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle gère les données dont il/elle a besoin dans son travail en les actualisant, en les complétant et en les corrigeant en suivant des instructions.</li> <li>– Il/Elle utilise les données avec soin.</li> <li>– Il/Elle utilise les données de manière fiable et rapide.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>6.2.1 Classer et conserver des données et des documents</b>	X		ICA		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle maîtrise le classement correct des données ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle classe des données et documents dans le système de classement de l'entreprise de manière compréhensible pour tous les collaborateurs.</li> <li>– Il/Elle peut expliquer les avantages et les inconvénients de différents systèmes de classement (p. ex. numérique vs papier, différents systèmes, etc.).</li> <li>– Il/Elle peut renseigner sur les directives légales en matière de durée de conservation de documents précis et les appliquer.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>6.2.2 Établir un classement systématique au poste personnel de travail</b>	X				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle veille à un classement correct des documents à son poste de travail ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– À son poste de travail/dans son domaine d'activité, il/elle établit de manière autonome un classement judicieux et clair avec les moyens dont il/elle dispose dans son entreprise.</li> </ul>					

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle classe les documents en fonction de critères prescrits (p. ex. par produits, par date, par client, par division, etc.) régulièrement de manière fiable.</li> <li>– Il/Elle peut citer différents critères pour des types de classement prescrits et il/elle peut les justifier de manière compréhensible.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>6.2.3 Travailler aux archives</b>	<b>X</b>				
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle peut participer avec succès à la gestion des archives ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle peut effectuer certaines étapes de travail relatives à l'archivage (sous forme papier ou électronique) de manière fiable et autonome en fonction du système d'archivage propre à l'entreprise.</li> <li>– Il/Elle peut expliquer clairement la structure des archives internes à l'entreprise.</li> <li>– Il/Elle est en mesure de gérer certaines parties du système d'archivage de l'entreprise de manière autonome.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>6.3.1 Protéger les données</b>	<b>X</b>		<b>ICA</b>		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle peut prendre des mesures ciblées contre l'usage abusif des documents qu'il/elle utilise ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle protège les données, documents et objets confidentiels en se conformant aux dispositions légales et aux directives de son entreprise ainsi qu'aux aspects sécuritaires.</li> <li>– Il/Elle peut fournir des renseignements sur les données, documents et objets qui sont confidentiels.</li> <li>– Il/Elle peut expliquer clairement à d'autres collaborateurs les mesures de l'entreprise pour protéger l'usage abusif des données.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>6.3.2 Enregistrer et restaurer des données personnelles</b>	<b>X</b>		<b>ICA</b>		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle sauvegarde régulièrement les données sur le support approprié ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle utilise le moyen approprié pour sauvegarder les données (p. ex. clé USB, cloud, disque dur, etc.). Ce faisant, il/elle respecte les directives de l'entreprise.</li> <li>– Il/Elle sauvegarde régulièrement ses données pour éviter des pertes de données.</li> <li>– Il/Elle vérifie que la sauvegarde des données a fonctionné et que les données sauvegardées peuvent être restaurées avec succès.</li> </ul>					
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>6.3.3 Détruire des données, des documents et des objets</b>	<b>X</b>		<b>ICA</b>		
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce qu'il/elle efface les données et détruit les documents selon les directives ?</b>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Il/Elle applique systématiquement les prescriptions légales et les directives de l'entreprise.</li> <li>– Il/Elle peut décrire comment effacer ou détruire quelles données, quels documents et quels objets.</li> <li>– Il/Elle efface et détruit des données de manière autonome, responsable et fiable.</li> </ul>					