

Catalogue de critères pour l'examen final « Pratique professionnelle – oral » Groupe d'entreprises avocature, Catalogue d'objectifs évaluateurs 2017

Le présent catalogue de critères fait partie intégrante, en tant qu'annexe, de la directive de la CIFC Suisse pour les experts aux examens (autres remarques à la page 4).

Jeu de rôles (partie A)

Le premier objectif évaluateur du jeu de rôles donne la direction de l'entretien. Quatre objectifs évaluateurs sont disponibles.

Les compétences professionnelles et méthodologiques sont évaluées de manière intégrée dans le jeu de rôles.

- 1.1.2.1 Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise, C3 (objectif obligatoire S&A)
 - répond aux demandes de clients
 - pose des questions ouvertes pour clarifier les besoins
 - les connaissances de base sont connues et identifiables
- 1.1.2.2 Sont capables de conduire des entretiens avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis, C5 (objectif obligatoire S&A)
 - pose des questions ouvertes pour clarifier les besoins
 - élabore des propositions de solution adaptées
 - montre de l'intérêt envers son interlocuteur
 - argumente de manière compréhensible
 - réfute d'éventuelles oppositions
 - définit la suite de la procédure
- 1.1.2.4 Sont capables de préparer des entretiens, d'analyser les besoins des clients, de les conseiller avec justesse et de clore les entretiens avec succès, C5 (objectif CIE S&A)
 - procède de manière structurée
 - adapte ses réponses aux besoins concrets des clients, présente l'utilité pour le client
 - atteint l'objectif fixé
- 1.1.3.3 Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients puis de présenter et de réaliser des solutions appropriées, C5 (objectif obligatoire S&A)
 - prend note avec professionnalisme des demandes de son interlocuteur
 - présente de possibles solutions
 - trouve un consensus avec son interlocuteur

Le deuxième objectif évaluateur du jeu de rôles définit le contenu de l'entretien. Les objectifs évaluateurs ci-après sont disponibles :

- 1.1.10.7 Sont capables de fixer des objectifs et des priorités dans l'exécution des tâches, C5 (objectif obligatoire avocature)
- explique le choix de l'ordre de traitement des dossiers (par ex. l'urgence, l'importance)
 - estime de manière réaliste la charge de travail et choisit les moyens appropriés
 - décrit les instructions de l'étude ou du mandat (par ex. avocats, assistants)
- 1.1.10.8 Sont capables de gérer l'agenda, C3 (objectif obligatoire avocature)
- présente le déroulement de « inscrire des rendez-vous, les compléter et en assurer le suivi »
 - explique les méthodes de contrôle et de suivi possibles
 - cite les points importants de la préparation des échéances (préparation de documents, planification et préparation des aspects logistiques, etc.)
- 1.1.10.9 Sont capables de présenter la gestion des délais, C1 (objectif obligatoire avocature)
- décrit la différence entre délais judiciaires et délais légaux
 - présente la gestion des délais
 - explique les conséquences en cas de délai manqué
- 1.1.10.10 Sont capables de décrire la gestion des mandats, C2 (objectif obligatoire avocature)
- présente les étapes de « nouveaux mandats, gestion du dossier, clôture du dossier »
 - explique les points importants de chaque étape de la gestion des mandats
- 1.1.7.3 Sont capables de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture, C5 (objectif obligatoire S&A)
- utilise ses compétences professionnelles de manière ciblée
 - procède de manière structurée
- 1.1.8.6 Sont capables de décrire sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche, C2 (objectif CIE S&A)
- utilise ses connaissances de manière convaincante
 - ses déclarations sont compréhensibles pour les profanes

Les critères ci-après sont applicables à l'évaluation des compétences sociales et personnelles dans le cadre du jeu de rôles :

- adopte un comportement axé sur le client, ne s'obstine pas sur son propre point de vue
- présente une capacité à communiquer élevée (par ex. : établit un contact visuel, écoute attentivement et prend des notes, résume la discussion à la fin)
- fait preuve de civilité (par ex. : accueille et prend congé de son interlocuteur de manière polie, communique de manière professionnelle)
- utilise ses propres expériences

Entretien professionnel (partie B)

Pour l'entretien professionnel, il existe les deux possibilités suivantes :

1. Deux objectifs évaluateurs du Groupe d'entreprises avocature, ou
2. Un objectif évaluateur du Groupe d'entreprises combiné à un objectif évaluateur S&A

Les compétences professionnelles et méthodologiques sont évaluées de manière intégrée dans l'entretien professionnel. Les critères ci-après sont applicables à l'ensemble des compétences :

- explique la situation ou l'activité de manière compréhensible
- répond aux questions, ne se dérobe pas
- argumente de manière compréhensible
- utilise correctement ses connaissances professionnelles
- établit des liens avec son expérience professionnelle

Les objectifs évaluateurs obligatoires du Groupe d'entreprises avocature ci-après peuvent être choisis pour l'entretien professionnel :

- 1.1.10.1 Sont capables de décrire les activités d'un avocat, C2
- 1.1.10.2 Sont capables d'expliquer le secret professionnel, C2
- 1.1.10.3 Sont capables d'expliquer les domaines juridiques, C2
- 1.1.10.4 Sont capables d'expliquer le déroulement d'une procédure judiciaire ordinaire, C3
- 1.1.10.5 Sont capables de décrire les groupes de clients et d'intérêts de l'étude, C3
- 1.1.10.6 Sont capables de respecter les règles de conduite avec les clients internes et externes, C5
- 1.1.10.7 Sont capables de fixer des objectifs et des priorités dans l'exécution des tâches, C5
- 1.1.10.8 Sont capables de gérer l'agenda, C3
- 1.1.10.9 Sont capables de présenter la gestion des délais, C1
- 1.1.10.10 Sont capables de décrire la gestion des mandats, C2
- 1.1.10.12 Sont capables d'expliquer l'organisation des tribunaux et des autorités, C1

Dans des cas exceptionnels, il est possible de combiner un objectif évaluateur obligatoire du Groupe d'entreprises avocature à un objectif évaluateur optionnel ou obligatoire S&A approprié. L'absence de description d'activité en ce qui concerne les objectifs évaluateurs obligatoires du Groupe d'entreprises avocature dans le profil de formation et des prestations ne constitue pas un cas exceptionnel !

Les objectifs évaluateurs S&A ci-après peuvent si nécessaire être choisis pour l'entretien professionnel :

- 1.1.1.1 Sont capables d'acquérir du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales, C5 (objectif optionnel S&A)
- 1.1.1.2 Sont capables de stocker le matériel et des marchandises dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise, C5 (objectif optionnel S&A)
- 1.1.4.1 Sont capables d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de leur entreprise dans des domaines centraux, C2 (objectif optionnel S&A)
- 1.1.4.2 Sont capables d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing afin d'acquérir et de fidéliser des clients, C3 (objectif optionnel S&A)
- 1.1.5.1 Sont capables de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel, C3 (objectif optionnel S&A)
- 1.1.5.2 Sont capables de tenir à jour les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires, C3 (objectif optionnel S&A)
- 1.1.6.1 Sont capables de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes, C3 (objectif optionnel S&A)
- 1.1.6.2 Sont capables d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse, C4 (objectif optionnel S&A)
- 1.1.6.3 Sont capables d'exécuter la clôture annuelle ou trimestrielle des comptes et de préparer les coefficients économiques clés en vue de leur analyse et de leur évaluation, C3 (objectif optionnel S&A)
- 1.1.7.1 Sont capables de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux, C5 (objectif obligatoire S&A)

Les critères ci-après sont applicables à l'évaluation des compétences sociales et personnelles dans le cadre de l'entretien professionnel :

- s'exprime de manière adaptée à la situation et au destinataire
- exprime ses propres opinions et propositions de manière claire et fondée
- évalue ses forces et ses faiblesses de manière réaliste en ce qui concerne l'exigence de la situation et/ou son aptitude professionnelle générale

Remarques : Le présent catalogue de critères reprend les formulations du profil de qualification spécifique à la branche (dossier de formation et des prestations S&A : « Aperçu des compétences opérationnelles » dans le chap. « Dé de compétences »). Lors de la préparation de l'examen, il convient de tenir compte de la formulation intégrale des objectifs évaluateurs et du niveau taxonomique correspondant. Il y a en outre lieu de tenir compte des indications dans les objectifs particuliers relatives à la disposition à certains comportements, à des formes de réaction, à des attitudes et autres qualités, ainsi que de la description intégrale des compétences interdisciplinaires (dossier de formation et des prestations S&A : chap. « Compétences interdisciplinaires » et « Branche et entreprise »). Téléchargement du catalogue d'objectifs évaluateurs : <http://www.igkg.ch/fr/employe-e-de-commerce-s-and-a/documents-de-reference>

Berne, avril 2019