

## Assistant-e de bureau AFP

### Diagramme de compétences

Le diagramme de compétences englobe tous les objectifs évaluateurs de l'entreprise selon le plan de formation et est disponible sur l'environnement d'apprentissage numérique Konvink. Pendant la formation, les apprentis traitent plusieurs fois tout le diagramme de compétences sur la base de questions spécifiques portant sur la mise en œuvre dans l'entreprise. Chaque fois qu'ils ont traité le diagramme de compétences, les apprentis peuvent dresser un bilan de leurs forces et de leurs faiblesses.

Une évaluation externe par les formateurs en entreprise a lieu en même temps que cette auto-évaluation ou à l'issue de celle-ci. Une évaluation externe sur invitation des apprentis est possible aussi même si le formateur en entreprise n'a pas de login personnel à Konvink. Le diagramme de compétences constitue la base des entretiens de bilan et sert également au contrôle de la formation en tant qu'instrument de mise en œuvre central.

À la fin de la formation, les formateurs élaborent une version finale du diagramme de compétences sous la forme d'un formulaire Excel et établissent ainsi le « **contrôle de compétences de l'entreprise** ». Le formulaire Excel pour l'évaluation finale est mis à la disposition des formateurs sur Konvink.

### Autorisation d'accès et enregistrement à Konvink

Au début de la formation, les apprentis et leurs formateurs en entreprise reçoivent un accès à Konvink. L'enregistrement a lieu par le biais de la commission des cours de la CIFIC Suisse sur place.

### Diagramme de compétences en version imprimable

Vous trouverez ci-après une version imprimée du diagramme de compétences comprenant les 38 questions directrices, réparties dans les trois paquets «Communication», «Processus d'entreprise» et «Administration». La présente version correspond à celle mise à la disposition des **apprentis** sur Konvink pour leur auto-évaluation.

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

## Paquet 1 : Communication (14 questions directrices)

### Domaine de compétences opérationnelles « Communication dans l'entreprise et contact avec la clientèle » (11 questions directrices)

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.1 Communication et collaboration au sein de l'entreprise</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que j'arrive à communiquer et à collaborer avec succès dans l'entreprise ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>J'adapte ma façon de m'exprimer et mon langage à la situation.</b></li> <li>– <b>Je propose mon aide à mes supérieurs, aux autres collaborateurs ou divisions.</b></li> <li>– J'aide mes supérieurs, les autres collaborateurs ou les divisions à coordonner les travaux.</li> <li>– Je contribue activement à résoudre des problèmes ou des situations dans l'entreprise.</li> </ul>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que j'arrive à travailler en équipe ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je poursuis les objectifs communs dans l'équipe et je respecte les règles qui ont été définies.</b></li> <li>– <b>J'exécute mes tâches de manière consciencieuse et je respecte les accords qui ont été passés.</b></li> <li>– J'écoute les autres jusqu'au bout avant d'exprimer ma propre opinion.</li> </ul>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je sais recevoir des ordres de travail avec assurance ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je vérifie que je dispose de toutes les informations importantes (p. ex. temps dont je dispose pour exécuter la tâche, standards de l'entreprise, moyens auxiliaires) pour comprendre et mener à bien le mandat.</b></li> <li>– <b>Je peux citer les moyens auxiliaires dont je dispose et décrire où je peux obtenir de l'aide si j'en ai besoin.</b></li> <li>– Je pose des questions ciblées sur le contexte, l'objectif et le but de la tâche que je dois exécuter.</li> <li>– Pour les mandats de grande ampleur, je connais les tâches partielles et je sais dans quel ordre je dois procéder.</li> </ul>
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.2a Mener des entretiens</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je participe à des entretiens à l'interne avec mes supérieurs, les collaborateurs et mes collègues ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je comprends les énoncés importants émis au cours d'un entretien et j'y participe activement.</b></li> <li>– <b>Je restitue l'entretien oralement de sorte qu'il soit compréhensible pour d'autres collaborateurs.</b></li> <li>– Je fais face à mon interlocuteur avec ouverture, sincérité et respect.</li> <li>– J'identifie les principaux points de l'entretien et les consigne sous la forme appropriée.</li> </ul>

<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que j'applique la technique de l'écoute active ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>J'écoute attentivement mon interlocuteur.</b></li> <li>– <b>Je suis capable de réagir de façon appropriée aux messages verbaux et non verbaux de mon interlocuteur.</b></li> <li>– J'aborde les clients, mes supérieurs, mes collègues et les collaborateurs avec ouverture et montre de la compréhension pour leur point de vue.</li> <li>– Si j'ai un doute, je pose des questions pour clarifier la situation.</li> </ul>
<b>Question directrice</b>	<b>En matière de communication, est-ce que je respecte les règles de base d'une communication respectueuse ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je fais preuve de politesse et de respect lorsque je côtoie des clients, des supérieurs, des collaborateurs et des collègues.</b></li> <li>– <b>J'accepte les critiques justifiées et argumentées concernant mon comportement.</b></li> <li>– Je m'efforce de comprendre mon interlocuteur en me montrant attentif/ve et en posant des questions si un point n'est pas clair.</li> <li>– J'exprime mes critiques lors d'un entretien en tête-à-tête.</li> </ul>
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.2b Mener des entretiens</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je participe à des entretiens avec des clients externes ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>J'accueille les clients de manière aimable, prévenante et serviable.</b></li> <li>– <b>Je m'exprime avec aisance et de manière adaptée à mon interlocuteur.</b></li> <li>– Je restitue l'entretien oralement de sorte qu'il soit compréhensible pour d'autres collaborateurs.</li> <li>– Je comprends le contexte et je peux participer activement à l'entretien.</li> </ul>
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.3 Mener des conversations téléphoniques</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je sais mener de bonnes conversations téléphoniques ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je réponds aux appels téléphoniques avec amabilité et en respectant les directives internes.</b></li> <li>– <b>Si nécessaire, je transfère rapidement l'appel à la personne compétente.</b></li> <li>– Je peux renseigner autant que possible seul/e mon interlocuteur.</li> <li>– Je peux identifier les besoins et les demandes d'un/e client/e et lui proposer une solution dans la mesure de mes possibilités.</li> </ul>
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.1.4 Prendre des notes</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je sais structurer correctement mes notes ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Pendant ou après un entretien avec un client, je note les points importants comme il est d'usage dans l'entreprise.</b></li> <li>– <b>Je transmets 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).</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Je réfléchis exactement aux informations qui sont importantes pour les autres et les transmets de sorte à respecter les processus de travail dans l'entreprise.</li> <li>– Je réfléchis au degré d'urgence d'une information donnée et la transmets à temps.</li> </ul>
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>1.2.1 Connaître les produits et les services</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je peux 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>– <b>Je peux expliquer les principaux produits et services de notre entreprise.</b></li> <li>– <b>Je présente correctement et de manière professionnelle la fonction, l'utilité et les spécificités des principaux produits et services de l'entreprise.</b></li> <li>– Je peux citer les principales entreprises concurrentes.</li> <li>– Je peux 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>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je connais les attentes vis-à-vis de notre entreprise ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je peux présenter les attentes des clients et des fournisseurs de manière compréhensible.</b></li> <li>– <b>Je peux présenter les attentes de l'entreprise vis-à-vis de ses collaborateurs de manière compréhensible.</b></li> <li>– Je décris le contexte économique de l'entreprise de manière claire.</li> <li>– Je peux présenter les chiffres clés de l'entreprise.</li> </ul>

**Domaine de compétences opérationnelles « Maîtrise de la langue principale et des différentes formes de communication »**  
**(3 questions directrices)**

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>8.1.4 Donner et recevoir un retour</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je soigne une culture du retour appropriée ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je sais quand il est opportun de donner un retour à quelqu'un.</b></li> <li>– <b>Je reçois les retours de manière professionnelle.</b></li> <li>– Je donne toujours des retours de manière ouverte et respectueuse.</li> <li>– Je m'efforce de donner des retours utiles, p. ex. en faisant des propositions d'amélioration concrètes ou en justifiant mon impression.</li> </ul>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je peux appliquer les retours que je reçois de sorte à en profiter ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>J'écoute attentivement mon interlocuteur et j'essaie de comprendre comment il juge ma prestation de manière globale.</b></li> <li>– <b>Je note pour moi les principales affirmations de mon interlocuteur.</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Après avoir reçu un retour, je sais ce qui était bien et ce qui l'était moins dans ma prestation.</li> <li>– Je demande quelles personnes et quels moyens auxiliaires peuvent m'aider à m'améliorer et j'utilise les possibilités de soutien qui m'ont été offertes.</li> </ul>
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>8.3.4 Présenter des informations</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je fais des présentations efficaces ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je choisis les formes de présentation adaptées pour différents types d'informations.</b></li> <li>– <b>Pendant la présentation, je m'exprime de manière claire et compréhensible.</b></li> <li>– Je structure ma présentation de manière logique.</li> <li>– J'effectue ma présentation avec assurance et conviction.</li> </ul>

## Paquet 2 : Processus d'entreprise (12 questions directrices)

### Domaine de compétences opérationnelles « Activités dans le cadre de processus de travail » (6 questions directrices)

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>3.1.1 Décrire les processus de travail</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je présente des processus de travail simples de mon entreprise et de manière claire ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Je présente des processus de travail simples de manière plaisante sur le plan visuel et sous la forme appropriée.</li> <li>– Je peux expliquer des processus de travail simples à des tiers.</li> <li>– En présentant les processus de travail, je 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>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je peux collaborer de manière fiable dans le domaine du courrier ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Je suis en mesure de gérer certaines tâches relatives au courrier entrant et sortant et à la distribution du courrier.</li> <li>– Je peux décrire à quoi il faut faire attention dans les différentes tâches (p. ex. courrier confidentiel, types d'envoi, affranchissement, etc.).</li> <li>– Je gère le courrier entrant et sortant de manière fiable et sans problème.</li> <li>– Je peux 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>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je peux gérer correctement certaines parties du stock ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Je suis capable de gérer seul/e certaines parties du stock (p. ex. matériel de bureau).</li> <li>– Lorsque je gère certaines parties du stock, je veille à respecter des éléments centraux, comme les délais de livraison et l'état du stock.</li> <li>– Je veille à maintenir une vue d'ensemble claire dans les parties du stock que je gère.</li> <li>– Je contrôle régulièrement les quantités de marchandises dans les parties du stock que je gère.</li> </ul>
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>3.1.3 Rassembler et/ou mettre à disposition de la documentation</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je peux rassembler ou mettre à disposition de la documentation ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Je peux rassembler ou mettre moi-même à disposition de la documentation standard.</li> <li>– À l'aide d'une liste de contrôle, je peux rassembler ou mettre à disposition de la documentation pour une conférence de manière autonome et fiable.</li> <li>– Je peux organiser ou gérer la composition d'une documentation standardisée pour un groupe cible défini.</li> </ul>

	– Je gère de manière autonome des présentoirs à prospectus ou des formes semblables de supports à brochures d'entreprise.
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>3.1.4 Travailler à l'aide de listes de contrôle</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je peux 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, je peux traiter des tâches concrètes intégralement et de manière fiable.</b></li> <li>– Dans la mesure de mes possibilités, j'actualise les listes de contrôle existantes.</li> <li>– Je peux établir et traiter de manière autonome des listes de contrôle propres pour les mandats et/ou tâches que je maîtrise.</li> </ul>
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>3.2.2 S'occuper de pièces comptables</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je peux traiter correctement des pièces comptables ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je peux 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>Je peux expliquer clairement à des tiers les étapes principales de la tenue d'une comptabilité.</b></li> <li>– Je peux contrôler et affecter de manière autonome des pièces comptables.</li> <li>– En suivant des instructions, je peux exécuter correctement des étapes exigeantes de la tenue d'une comptabilité (p. ex. effectuer un paiement ou saisir une écriture comptable).</li> </ul>

### Domaine de compétences opérationnelles « Utilisation des équipements de bureau » (6 questions directrices)

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>5.1.1 Utiliser le matériel et les équipements de bureau</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que j'utilise le matériel et les équipements de bureau avec aisance et de manière appropriée ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>J'utilise le matériel et les équipements de bureau selon l'emploi prévu et avec aisance.</b></li> <li>– <b>Lorsque j'utilise du matériel et des équipements de bureau, je veille à ménager les ressources et l'environnement.</b></li> <li>– À l'aide d'exemples personnels, je peux expliquer l'importance d'une utilisation écologique du matériel et des équipements de bureau.</li> <li>– Je peux 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>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je sais utiliser les moyens de communication avec aisance ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je sais utiliser avec aisance et en fonction de la situation les moyens de communication de mon entreprise, tels que le téléphone ou le programme mail.</b></li> <li>– <b>Je maîtrise les principales opérations techniques des moyens de communication de mon entreprise et je peux exécuter les fonctions quotidiennes d'entretien.</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Je peux expliquer clairement et globalement à des tiers le fonctionnement et l'utilisation des moyens de communication de l'entreprise.</li> <li>– Je 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>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je sais utiliser correctement la photocopieuse / l'appareil multifonctions ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>J'utilise avec aisance les fonctions de base et les fonctions avancées des photocopieuses et des appareils multifonctions de l'entreprise.</b></li> <li>– <b>Je peux expliquer clairement à un tiers les fonctions de base et les fonctions avancées de la photocopieuse et de l'appareil multifonctions de l'entreprise.</b></li> <li>– Je peux 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>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je suis 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>– <b>En cas de problèmes techniques et de dysfonctionnements de la photocopieuse ou de l'appareil multifonctions de l'entreprise, je contacte la ou les bonnes personnes.</b></li> <li>– <b>Je peux résoudre les messages d'erreur et les légers dysfonctionnements de manière autonome ou j'entreprends les démarches correspondantes pour résoudre le problème.</b></li> <li>– Je propose moi-même une solution au problème si un tiers m'annonce un message d'erreur ou un dysfonctionnement, ou je sais à qui je dois m'adresser.</li> <li>– J'ai 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>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que j'élimine les fournitures de bureau et les consommables informatiques dans les règles de l'art ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>J'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.</b></li> <li>– <b>Je respecte les directives de l'entreprise lorsque j'élimine des fournitures de bureau comme du papier, des cartouches d'encre, des piles, etc. ainsi que des consommables informatiques.</b></li> <li>– Je peux 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>– J'identifie les lacunes dans l'entreprise en matière d'élimination des déchets et je propose des mesures d'amélioration.</li> </ul>

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>5.2.2 Organisation ergonomique de son poste de travail</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que j'agence mon poste de travail de manière ergonomique ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Je peux agencer ma place de travail de manière ergonomique avec les moyens disponibles.</li> <li>– Outre mon poste de travail, je peux organiser mon quotidien au bureau de manière ergonomique (habitudes d'assise, pauses actives, etc.).</li> <li>– Je peux expliquer clairement à des tiers le terme « ergonomique » ainsi que son utilité.</li> <li>– Je peux expliquer clairement ce qui est pertinent sur le plan ergonomique sur le poste de travail.</li> </ul>

### Paquet 3 : Administration (12 questions directrices)

#### Domaine de compétences opérationnelles « Élaboration de documents » (1 question directrice)

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>2.1.1 Élaborer des documents de manière autonome</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que j'élabore moi-même des documents plaisants ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– À l'aide de modèles, je peux 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, je peux formuler un texte compréhensible et adapté au destinataire.</li> <li>– Je mets en page des documents attrayants qui présentent bien notre entreprise aussi à l'extérieur.</li> <li>– Si nécessaire, je peux aussi élaborer moi-même un nouveau modèle.</li> </ul>

#### Domaine de compétences opérationnelles « Planification des délais » (2 questions directrices)

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>4.1.1 Planification des délais au sein de l'entreprise</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je sais gérer moi-même des délais pour l'entreprise ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Je peux utiliser de manière autonome les instruments propres à l'entreprise pour planifier des délais et je gère les informations de manière confidentielle.</li> <li>– Je peux saisir des délais corrects, complets et compréhensibles pour d'autres personnes.</li> <li>– Je peux saisir de manière autonome de nouvelles entrées pour la planification des délais de plusieurs personnes.</li> <li>– Je 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>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je sais bien planifier et organiser mon travail ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Je peux établir et appliquer une planification journalière et hebdomadaire soignée pour mon domaine d'activité.</li> <li>– Je peux mettre des priorités pour la planification journalière et hebdomadaire.</li> <li>– Je suis 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>– J'effectue régulièrement des contrôles de ma planification du travail et des tâches.</li> </ul>

### Domaine de compétences opérationnelles « Connaissance du contexte économique et social (1 question directrice) »

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>7.2.5 Agir dans le respect de l'environnement</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je m'intéresse aux questions de protection de l'environnement ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Je peux expliquer les conséquences de mes propres actes sur l'environnement à l'aide d'exemples issus de mon quotidien privé ou professionnel.</b></li> <li>- J'analyse mon impact sur l'environnement dans ma vie privée et ma vie professionnelle.</li> <li>- Je peux montrer où je pourrais prendre des mesures d'amélioration respectueuses de l'environnement dans ma vie privée et ma vie professionnelle.</li> </ul>

### Domaine de compétences opérationnelles « Traitement des informations » (8 questions directrices)

<b>Objectif évaluateur</b>	<b>6.1.1 Se procurer des informations et des données</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je dispose des informations et des données dont j'ai besoin pour mon travail ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Je peux me 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.).</b></li> <li>- Pour me procurer les informations et données dont j'ai besoin, j'utilise de manière autonome et avec aisance les moyens disponibles dans l'entreprise, comme intranet, internet ou les répertoires.</li> <li>- J'agence mon poste de travail de sorte à avoir accès rapidement et efficacement aux données que j'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>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je gère les données de manière fiable ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Je gère les données dont j'ai besoin dans mon travail en les actualisant, en les complétant et en les corrigeant en suivant des instructions.</b></li> <li>- J'utilise les données avec soin.</li> <li>- J'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>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je maîtrise le classement correct des données ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je classe des données et documents dans le système de classement de l'entreprise de manière compréhensible pour tous les collaborateurs.</b></li> <li>– Je peux expliquer les avantages et les inconvénients de différents systèmes de classement (p. ex. numérique vs papier, différents systèmes, etc.).</li> <li>– Je peux 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>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je veille à un classement correct des documents à mon poste de travail ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>À mon poste de travail/dans mon domaine d'activité, j'établis de manière autonome un classement judicieux et clair avec les moyens dont je dispose dans mon entreprise.</b></li> <li>– Je 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>– Je peux citer différents critères pour des types de classement prescrits et je peux les justifier de manière compréhensible.</li> </ul>
<b>Objectif évaluateur</b>	<b>6.2.3 Travailler aux archives</b>
<b>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je peux participer avec succès à la gestion des archives ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je peux 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.</b></li> <li>– Je peux expliquer clairement la structure des archives internes à l'entreprise.</li> <li>– Je suis 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>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je peux prendre des mesures ciblées contre l'usage abusif des documents que j'utilise ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Je protège les données, documents et objets confidentiels en me conformant aux dispositions légales et aux directives de mon entreprise ainsi qu'aux aspects sécuritaires.</b></li> <li>– Je peux fournir des renseignements sur les données, documents et objets qui sont confidentiels.</li> <li>– Je peux 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>Question directrice</b>	<b>Est-ce que je sauvegarde régulièrement les données sur le support approprié ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>J'utilise le moyen approprié pour sauvegarder les données (p. ex. clé USB, cloud, disque dur, etc.). Ce faisant, je respecte les directives de l'entreprise.</b></li> <li>– Je sauvegarde régulièrement mes données pour éviter des pertes de données.</li> <li>– Je 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>Question directrice</b>	<b>Est-ce que j'efface les données et détruis les documents selon les directives ?</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>J'applique systématiquement les prescriptions légales et les directives de l'entreprise.</b></li> <li>– Je peux décrire comment effacer ou détruire quelles données, quels documents et quels objets.</li> <li>– J'efface et je détruis des données de manière autonome, responsable et fiable.</li> </ul>