

Manuel pour l'évaluation des compétences opérationnelles dans la profession d'employée/employé de commerce CFC

Bases

... générales :

- **Validation des acquis de l'exp. – Guide pour la formation prof. initiale** du SEFRI du 27.09.2010
- **Développement et assurance qualité – Listes de contrôle** du SEFRI du 15.09.2010 pour :
 - > **offices cantonaux de la formation prof.**
 - > **portails d'entrée (services de consultation)**
 - > **centres de bilan de compétences**
 - > **expert/es de l'organisation cantonale des examens**
- **Méthodes de vérification supplémentaires pour la VAE** du SEFRI du 15 septembre 2010
- **VAE : Lignes directrices pour les cantons** de la CSFP du 21 août 2007

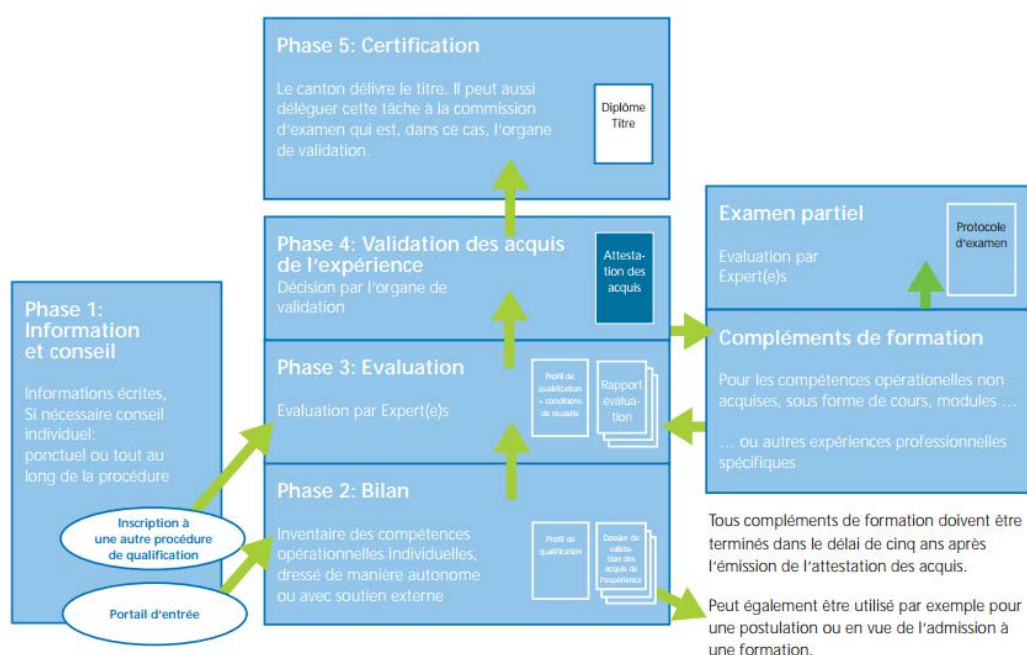
...spécifiques à la profession :

- **Profil de qualification** pour employée/employé de commerce CFC du 31 mars 2017
- **Conditions de réussite** pour employée/employé de commerce CFC du 31 mars 2017
- **Dispositions d'exécution pour la procédure de VAE** Employé/e de commerce CFC, Branche de formation et d'examens Services et administration (S&A) du 1^{er} août 2017
- **Auto-évaluation candidat/e** du 18 janvier 2017
- **Dossier candidat/e** du 18 janvier 2017
- **Evaluation expert/es** du 18 janvier 2017

Remarque liminaire

L'évaluation des compétences opérationnelles a lieu pour l'essentiel au cours de la phase 3 par des expert/es de la profession de la CIFIC cantonale, toutefois complétés et par des expert/es des branches scolaires. **Par conséquent, le cœur du présent manuel est le chapitre concernant la phase 3 – Evaluation par les expert/es VAE, pp. 6 à 12.** L'évaluation dépend cependant des différentes étapes du processus et des conseils des acteurs impliqués dans le conseil aux phases 1 et 2. Afin d'obtenir une compréhension commune de l'ensemble du processus, la présente directive parcourt les phases 1 à 3 et nécessite un **dialogue entre les partenaires de la formation professionnelle, ainsi que le soutien commun de la CIFIC Suisse, des CIFIC cantonales et des offices cantonaux de la formation professionnelle.**

Informations au fil des phases, avant l'évaluation par les expert/es de la VAE :



Phase 1 : Information et conseil

La phase 1 – Information et conseil contient des **informations sur le déroulement de la procédure**, y c. sur les coûts, les délais, les décisions, les voies de droit, les aide-mémoire, etc.

Ces informations s’entendent comme des listes de contrôle : l’exactitude et l’actualité des documents et des processus sont régulièrement vérifiés et adaptés le cas échéant.

<p>1. Avant la validation, l’autoévaluation candidat/e VAE du 18 janvier 2017 sert de base pour déterminer :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. les dispenses à accorder (déjà acquis, pièces justificatives à l’appui) b. où l’expérience est suffisante pour décrire et documenter la compétence opérationnelle dans le cadre du dossier de validation c. quelle voie est la plus appropriée pour obtenir le CFC : <ul style="list-style-type: none"> > par admission des adultes à l’examen final et à la formation de rattrapage correspondante préalable > par VAE et toutefois des compléments de formation consécutifs 	<p><i>L’office cantonal demande l’autoévaluation au moment de l’inscription</i></p> <p><i>Est utilisée par l’orientation professionnelle pour le conseil individuel et le choix de la voie à suivre</i></p>
<p>2. Dispenses</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Avant élaboration du dossier, les documents ci-après doivent être remis à afin qu’il statue sur une éventuelle dispense : <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>Diplômes et certificats de notes de formations préalables partiellement ou totalement achevés</i> ➤ <i>Attestations de cours</i> ➤ <i>Certificats</i> b. Les voies de décision pour les dispenses sont définies selon les dispositions d’exécution : <ul style="list-style-type: none"> > Dans les cas clairs, l’office cantonal statue de son propre chef > En cas de doute, les expert/es compétents sont impliqués <p><i>L’objectif est de communiquer clairement aux candidat/es, préalablement à l’élaboration du dossier de validation, quelles compétences opérationnelles sont d’ores et déjà validées par une « dispense » et ne doivent donc pas être documentées, et lesquelles – et combien – doivent encore être documentées avec preuves à l’appui.</i></p> c. La décision formelle concernant les éléments validés est communiquée par écrit. <i>Dans les documents correspondants « récapitulatif du rapport d’évaluation » et « attestation des acquis », ces éléments sont marqués comme « dispensé » (au lieu d’« acquis »).</i> 	<p><i>A remettre à l’office cantonal lors de l’inscription</i></p> <p><i>La décision de dispense et les preuves correspondantes sont annexées par les candidat/es dans le dossier au chapitre correspondant.</i></p>
<p>3. Examiner périodiquement les éléments du processus global :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. « Déroulement de la validation selon les phases » : adaptations au niveau des contenus et des délais à la profession d’employé/e de commerce CFC, y c. fixation / consolidation de la procédure en cas de recours à des méthodes de vérification supplémentaires. b. Diagramme de processus, de l’inscription jusqu’à l’attestation des acquis, ainsi qu’un diagramme de processus des compléments de formation (preuves à valider) consécutifs l’attestation des acquis. c. Adapter les aide-mémoire spécifiques 	<p><i>Office cantonal :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Vérifier les processus</i> - <i>Adapter les diagrammes de processus internes</i> - <i>Remanier les éventuels aide-mémoire</i>

Phase 2 – Bilan

La *phase 2 – Bilan* contient des **informations et des éléments importants en termes de conseil et de coaching dans le processus de bilan.**

Le but de ces informations est de mettre en place une pratique de conseil coordonnée et la plus uniforme possible, en concertation avec les expert/es de la profession des CFC cantonales, toutefois complétés et par des expert/es des branches scolaires impliqués dans l'évaluation finale du dossier.

<p>1. Les candidat/es sont encadrés lors de l'élaboration de leur dossier par des collaborateurs/trices spécialisés des centres de bilan. Cet accompagnement englobe le soutien des candidat/es pour faire ressortir leurs compétences. Les candidat/es sont conseillés sur la façon de présenter et de justifier leurs compétences professionnelles par écrit.</p> <p>a. Les questions portant sur les domaines de compétences professionnelles clés 1.1.1 à 1.1.7 requièrent la participation des expert/es de la profession.</p> <p>b. Les questions touchant aux domaines de compétences professionnelles de base, 1.4 ICA et 1.5 E&S requièrent (selon le canton de mise en œuvre) la participation des expert/es de branches scolaires.</p>	<p><i>Plus le conseil est bon, plus le dossier est de bonne qualité et plus l'évaluation est simple et efficace</i></p>
<p>2. Une attention toute particulière doit être accordée à l'élaboration du dossier en tant que tel, car il sert à évaluer les domaines de compétences opérationnelles 1.2 <i>Langue nationale de la région</i> et 1.4 ICA.</p>	<p><i>Le dossier sert à évaluer la langue standard et ICA</i></p>
<p>3. Informations et éléments importants en termes de conseil et de coaching dans le processus de bilan :</p> <p>a. <u>Les pièces justificatives formelles</u> comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>les diplômes et certificats de notes de formations préalables partiellement ou totalement achevés</i> ➤ <i>les attestations de cours</i> ➤ <i>les certificats</i> <p>qui permettent d'accorder d'éventuelles dispenses, sont remises à l'office cantonal avant l'élaboration du dossier. Pour les domaines de compétences opérationnelles validés, il n'est pas nécessaire de traiter le mandat du dossier. La décision de dispense et les preuves y relatives sont annexées au chapitre correspondant du dossier.</p> <p>b. Tous les domaines de compétences opérationnelles ne doivent pas être traités... sachant qu'une attestation des acquis constitue déjà un document officiel qui a une valeur en tant que telle et qui peut être joint à une candidature pour un poste de travail.</p> <p>c. Si les candidat/es choisissent d'attester une compétence opérationnelle dans le dossier, ce dernier doit être traité de la manière la plus complète et la plus précise possible. <u>Les preuves rédigées par des tiers</u>, comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <i>des attestations de travail</i> ➤ <i>des certificats de travail</i> ➤ <i>des attestations de stage</i> <p>servent à rendre plausibles les descriptions (loupes) des candidat/es, mais ne peuvent jamais remplacer le traitement du mandat.</p>	<p><i>L'office cantonal tient une liste valable des dispenses et l'actualise régulièrement</i></p> <p><i>Règle générale : au moins la moitié des compétences opérationnelles requises doivent pouvoir être réalisées sur la base d'une preuve d'expérience vécue</i></p>

<p>d. Pour les compétences opérationnelles obligatoires, les candidat/es peuvent essayer d'en présenter le plus possible afin de remplir le mandat (degré d'atteinte de 60 % exigé)... ... Toutefois, en particulier dans les domaines théoriques comme <i>1.5.1 Rapports financiers</i> et <i>1.5.4 Rapports d'économie générale et de la société</i>, il peut être judicieux de viser directement les modules de compléments de formation afin d'éviter les descriptions laborieuses liées au mandat correspondant du dossier.</p> <p>e. Pour les compétences opérationnelles optionnelles, il s'agit de choisir les 6 compétences où les candidat/es ont le plus de chances d'atteindre les 60 %... ... à moins que le CFC serve à permettre l'accès à la formation professionnelle supérieure ou à une maturité professionnelle. Si les candidat/es visent par exemple une spécialisation en marketing, les compétences <i>1.5.2 Rapports d'économie d'entreprise</i> et <i>1.1.4.1 à 1.1.4.4 – Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques</i> sont particulièrement utiles. Le centre de bilan offre son soutien afin de procéder de cas en cas aux choix les plus pertinents.</p> <p>f. En présence de connaissances préalables concernant une compétence opérationnelle dans les domaines clés 1.1.1 à 1.1.7, qui n'ont jamais été appliquées dans la pratique, il existe différentes possibilités de quand même les traiter et les attester, que cela soit pendant la phase de bilan ou à l'issue de celle-ci, sous la forme d'un complément de formation. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> > suivre un stage dans le domaine correspondant ; > suivre un cours orienté vers la pratique, p. ex. pour la compétence opérationnelle <i>1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes</i> ; > suivre un module dans une entreprise d'entraînement dans le domaine correspondant (de manière analogue aux entreprises d'entraînement de la FIEc, en particulier dans le modèle 3i, qui se basent en règle générale sur des processus pratiques avec des clients fictifs). <p>Exceptionnellement, faute d'une preuve d'expérience professionnelle, un traitement fictif (théorique) peut permettre de prouver la compétence opérationnelle. Dans ce cas, il faut présenter de manière transparente d'où viennent les connaissances (citer la source) et comment ces dernières peuvent être transférées dans la pratique professionnelle. La cohérence des compétences opérationnelles et la possibilité de les transférer dans la pratique sont vérifiées par les expert/es de la profession lors de l'entretien de validation.</p> <p>g. Les candidat/es décrivent leurs compétences sur la base de leur activité la plus actuelle, voire d'une activité professionnelle antérieure ou d'activités dans un autre contexte, comme dans une association, p. ex. <i>1.1.6 Exécuter des processus financiers</i> ou <i>1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles</i> ou dans un cadre privé, p. ex. la rénovation d'une maison <i>1.1.1 – Gérer le matériel</i>.</p> <p>h. Les candidat/es attestent leurs compétences opérationnelles sur la base de la structure prescrite et du dossier. Les dossiers qui ne respectent pas la structure et qui sont par conséquent difficiles à évaluer sont renvoyés par l'office cantonal aux candidat/es avec une brève justification. Les candidat/es peuvent retravailler leur dossier et le soumettre une nouvelle fois lors du prochain délai de remise.</p>	<p><i>Pour les compétences opérationnelles obligatoires, pondérer avec attention le temps nécessaire à l'exécution du mandat par rapport à la fréquentation d'un module</i></p> <p><i>Pour les compétences opérationnelles optionnelles, tenir compte des exigences d'une éventuelle formation ultérieure</i></p> <p>Stage Cours orienté vers la pratique Entreprise d'entraînement</p> <p>Traitement fictif (théorique)</p> <p><i>Description d'activités les plus récentes possibles</i></p> <p>Structure du dossier contraignante</p>
---	--

<p>i. Lors de l'élaboration du dossier, il est souvent demandé d'indiquer, dans la description, « <i>combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s) les tâches/activités mentionnées ont été réalisées</i> ».</p> <p>L'objectif est de présenter la diversité et le nombre de facettes différentes qu'un/e candidat/e a utilisées pour une activité précise. Si le candidat/la candidate a p. ex. décrit les différentes étapes à l'aide d'un diagramme de processus détaillé pour la compétence 1.1.1.1 <i>Acquérir du matériel, des marchandises ainsi que des prestations de tiers</i>, il est important d'indiquer s'il s'agissait d'une occasion unique ou d'une activité régulière, si cela s'inscrivait dans le processus global ou seulement pour certaines parties, dans une seule ou dans plusieurs entreprises, etc.</p> <p>j. Pour le dossier, il est souvent indiqué que les propres indications doivent « dans la mesure du possible être justifiées à l'aide de documents pertinents ».</p> <p><u>Exemples de documents pertinents</u> issus de l'entreprise ou d'un autre contexte proche de l'entreprise (cadre associatif, expérience personnelle) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.1.1.1 <i>Gérer le matériel / les marchandises</i> : offre, conditions, bon de livraison annoté avec des réclamations et annonce au fournisseur, etc. • 1.1.2.1 <i>Traiter les demandes des clients</i> : demande écrite de client ou notes personnelles à ce sujet, échange de correspondance, documentation des contacts avec le client, etc. • 1.1.3.2 <i>Suivi des commandes</i> : « En m'appuyant sur un exemple concret et à l'aide de documents de travail et de statistiques » (documents et statistiques obligatoires), j'explique... p. ex. la comparaison des résultats et des objectifs visés, la documentation des commandes et des projets, les statistiques, etc. • Processus détaillé > lorsque mentionné = obligatoire • Photos, vidéos, copies d'écran pour illustrer une démarche • Documents originaux élaborés personnellement, p. ex. notes, lettres, rapports, procès-verbaux, newsletter, etc., ainsi que fichiers PowerPoint et Excel > en partie exigées obligatoirement <p>« <i>Dans la mesure du possible</i> » signifie qu'il incombe aux candidat/es de juger ce qu'il est possible et pertinent d'annexer au dossier. Le principe est que les candidat/es « font leur possible » afin que les expert/es puissent suivre clairement et soient convaincus :</p> <p>a) que les activités décrites ont effectivement été exécutées par les candidat/es, et</p> <p>b) que les candidat/es maîtrisent la compétence opérationnelle.</p> <p>En l'absence de tels documents, p. ex. pour des raisons de confidentialité, il convient de l'indiquer de manière convaincante et claire dans la description. Il est éventuellement possible de se référer à des faits issus de rapports annuels, d'ouvrages spécialisés, des textes internet ou des formations continues, etc. et de faire le lien avec sa propre expérience professionnelle. Les sources des textes non rédigés personnellement doivent toujours être indiquées.</p>	<p>Présenter la diversité et les différentes facettes de la propre expérience en ce qui concerne une activité professionnelle</p> <p>Des documents pertinents doivent apporter de la plausibilité aux descriptions</p> <p>Il faut éventuellement indiquer pourquoi il n'était pas possible de les annexer au dossier</p> <p>L'absence de « documents pertinents » sans justification est prise en compte dans l'appréciation des expert/es</p>
--	--

Phase 3 – Evaluation par les expert-e-s de la VAE

La phase 3 – Evaluation par les expert/es de la VAE – contient des **informations et des éléments importants concernant l'évaluation des compétences opérationnelles.**

L'objectif de ces informations et principes de base est d'atteindre un rapprochement de la pratique d'évaluation entre les expert/es de la VAE :

- D'une part, entre les expert/es du canton de Berne (canton de mise en œuvre de la VAE employé/es de commerce CFC pour l'ensemble des cantons alémaniques),
- D'autre part, entre les expert/es dans d'autres cantons de mise en œuvre de la VAE employé/es de commerce CFC.

A cet effet, des mesures d'échanges réguliers sont mises en place au niveau régional et interrégional.

<p>1. Implication de plusieurs expert/es, méthodes contraignantes et collaboration :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. L'appréciation du dossier, la préparation de l'entretien de validation avec les candidat/es ainsi que l'évaluation globale ont lieu en concertation avec tous les expert/es impliqués. b. En principe, les deux expert/es de la profession sont responsables de l'évaluation globale du dossier et du rapport d'évaluation globale. c. Si d'autres expert/es de branche (langue standard, ICA, E&S) sont impliqués dans l'évaluation de parties spécifiques du dossier, leurs co-rapports sont remis aux deux expert/es de la profession avant l'entretien de validation. d. Les co-rapports sont rédigés de sorte à permettre aux deux expert/es de la profession d'aborder d'éventuels doutes ou problèmes de clarté lors de l'entretien de validation. <p><i>Nota bene : Cela s'applique en particulier à la langue standard et à ICA. Pour E&S, la phase 1 (conseil) encourage vivement les compléments de formation. Si la réalisation des mandats 1.5.1 à 1.5.4 pour le dossier de validation devait s'imposer dans la nouvelle pratique, il faudrait envisager de faire appel à un/e expert/e de la branche pour l'entretien de validation.</i></p>	<p>Coordination expert/es de la profession (CIFIC cantonale) et recours à des expert/es de la branche (école professionnelle)</p> <p><i>Déroulement : > 15 jours avant l'entretien de validation, les co-rapports des expert/es de branche parviennent aux expert/es de la profession (CIFIC)</i></p>
---	---

<p>2. Des « preuves » qui attestent que la compétence opérationnelle est maîtrisée sont requises dans le dossier de validation. Il existe différents types de preuves et formes d'attestation :</p> <p>a. Ce faisant, la description des activités constitue l'élément de preuve central : les « loupes » ou descriptions détaillées (pour chaque mandat du dossier)</p> <p>b. Par ailleurs, il est possible d'annexer plusieurs preuves complémentaires. Ces preuves sont classées comme suit :</p> <p>➤ <u>Preuves rédigées par des tiers</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Attestations de travail</i> • <i>Certificats de travail</i> • <i>Attestations de stage</i> <p>➤ <u>Documents pertinents</u>, comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processus détaillé (lorsque mentionné = obligatoire) + présentation des différentes étapes • <i>Photos, vidéos, copies d'écran pour illustrer une méthode</i> • <i>Documents originaux élaborés personnellement (= documents provenant de l'activité actuelle ou antérieure), comme des notes, lettres, rapports, procès-verbaux, newsletter, etc., ainsi que fichiers PowerPoint et Excel > en partie obligatoires</i> <p>Les deux types de preuves servent à rendre plausibles les descriptions / loupes. Toutefois, les documents annexés ne peuvent jamais remplacer le traitement du mandat en tant que tel.</p> <p>c. Les explications orales pendant l'entretien de validation sont une autre forme de preuve servant à vérifier la plausibilité et à compléter les informations contenues dans le dossier.</p> <p>d. Les méthodes de vérification supplémentaires servent en dernier recours à fournir une preuve concrète, dans la mesure où une compétence opérationnelle est attestée, par exemple sous la forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>d'observations pendant l'exécution du travail</i> • <i>de tâches concrètes</i> • <i>de la réalisation d'un travail pratique</i> <p>Tous les éléments de preuve a-b-c-d permettent aux expert/es de se faire une idée sur les compétences annoncées. Les preuves doivent être vérifiées en termes de <i>pertinence, de fiabilité, de plausibilité et de valeur</i> et être appréciées de manière globale, en tant qu'ensemble d'indices.</p> <p>Lors de l'élaboration du dossier, il est demandé d'indiquer « <i>combien de fois, dans quelle mesure et dans quelle(s) situation(s) les tâches/activités mentionnées ont été réalisées</i> ». Cela fournit aux expert/es des indices pour l'évaluation de la « profondeur » et de la « largeur » d'une expérience donnée dans le sens suivant :</p> <p>➤ L'expérience est-elle renouvelable ? (= consistante et cohérente)</p> <p>➤ Constitue-t-elle une tâche routinière ? (= profonde et bien ancrée)</p> <p>➤ Est-elle transférable à d'autres situations ? (= applicable à large échelle)</p>	<p>Preuves</p> <p>Description détaillée <i>Loupes</i></p> <p>Preuves :</p> <p>➤ <i>rédigées par des tiers</i></p> <p>➤ <i>Documents pertinents</i></p> <p>Entretien de validation</p> <p>Méthodes de vérification supplémentaires</p> <p>Pertinence, Fiabilité, Plausibilité Valeur</p> <p>Un faisceau d'indices</p>
--	---

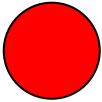

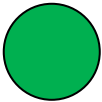
<p>3. En cas de doutes lors de l'évaluation du dossier quant à la maîtrise effective de la compétence opérationnelle (feu « orange », cf. conseils et remarques pour les expert/es de la VAE), il faut procéder à des contrôles de la plausibilité pendant l'entretien de validation, pour l'essentiel sous la forme de <u>vérification des indications fournies dans le dossier</u> :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ <i>Qu'avez-vous fait exactement ? Où l'avez-vous fait ? Dans quel contexte, quelles conditions cadres, quelles directives ? Comment l'avez-vous fait ? Dans quelles situations avez-vous rencontré quelles particularités ? ... et comment les avez-vous surmontées ? Etc.</i>➤ Un entretien de conseil/vente fictif afin de vérifier la compétence opérationnelle 1.1.2.2 ne doit pas se dérouler pendant l'entretien de validation. Il ne s'agit pas d'un examen.➤ Si, faute d'expérience, un traitement fictif (théorique) est décrit afin d'attester une compétence dans le dossier, les expert/es vérifient les sources, la cohérence de la compétence opérationnelle (= examiner) et la possibilité de transfert dans la pratique.	<p>Entretien de validation :</p> <p>Plausibilité des indices dans le dossier</p> <p>Principe : vérifier les indications fournies dans le dossier, pas les compétences</p> <p>Exception :</p> <p>Traitement fictif (théorique)</p>
---	--

<p>5. Les différentes compétences opérationnelles sont considérées comme « acquises » :</p> <p>a. lorsqu'une dispense a été octroyée par l'office cantonal avant l'élaboration du dossier sur la base de connaissances préalables. <i>Les éléments validés sont communiqués par écrit par l'office cantonal et accompagnés de la mention « Compétence validée par dispense » dans le récapitulatif du rapport d'évaluation.</i></p> <p>b. lorsque les critères d'évaluation sont remplis au total à au moins 60 % (60 % correspondent à un 4.0, donc à « suffisant »). Des compensations entre critères sont possibles. Exemple <i>pour la compétence opérationnelle 1.1.1.1 Gérer le matériel / les marchandises</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le processus est décrit selon un cheminement détaillé tout en utilisant les symboles habituels dans la branche. <i>> parfait > 100 %</i> • Les différentes étapes de travail et les phases importantes sont décrites de manière détaillée et, dans la mesure du possible, documentées à l'aide de justificatifs pertinents. <i>> Explications légèrement insuffisantes, absence de documents pertinents, même s'il semblerait que de tels documents existent > 50 %</i> • L'importance des étapes et les phases potentiellement critiques sont expliquées et justifiées. <i>> Les recoupements sont présentés mais ne sont pas forcément pertinents et ne sont pas correctement justifiés > 40 %</i> <p>En pondérant la <i>pertinence, la fiabilité, la plausibilité et la valeur</i> des informations, les expert/es doivent maintenant être convaincus que cela correspond au total à un degré d'atteinte d'au moins 60 %...</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ... compte tenu du parcours, des certificats de travail et du lien avec le dossier global ainsi que de la description / des preuves des autres compétences opérationnelles ➤ ... après vérification de la plausibilité lors de l'entretien de validation <p>L'évaluation ne doit pas être mathématique : la moyenne dans cet exemple serait de plus de 63 % (=acquis). Toutefois, la pondération des différents critères peut aboutir à un autre résultat.</p> <p>> Les explications supplémentaires fournies lors de l'entretien de validation seront déterminantes pour classer la compétence opérationnelle comme « acquise » ou « non acquise ».</p>	<p><i>Evaluation</i> « Compétence acquise »</p> <p>ATTENTION : 60 % AU TOTAL</p>
<p>6. Si les preuves pour une compétence opérationnelle donnée sont insuffisantes dans l'ensemble (moins de 60 % d'atteinte), et si la compétence n'a pas pu être rendue plausible pendant l'entretien de validation (ni par des méthodes de vérification supplémentaires) compte tenu de tous les indices, la compétence est considérée comme « non acquise ».</p> <p>Les compétences opérationnelles « non acquises » :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ peuvent faire l'objet d'un recours ➤ nécessitent une recommandation pour des « compléments de formation » ➤ peuvent être présentées 2 fois au maximum pour nouvelle évaluation dans les 5 ans suivant l'établissement de l'attestation des acquis 	<p><i>Evaluation</i> « Compétence non acquise »</p>

<p>7. La compétence opérationnelle est considérée comme « non documentée » lorsqu'elle n'a été ni validée par dispense par l'office cantonal ni traitée/prouvée par les candidat/es dans leur dossier.</p> <p>Les compétences opérationnelles « non documentées » :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ne sont pas évaluées par les expert/es et ne requièrent pas de recommandation à suivre des compléments de formation ➤ sont marquées comme « Compétence non documentée » dans l'évaluation globale par les expert/es ➤ peuvent être présentées au maximum trois fois pour évaluation dans les 5 ans suivant l'établissement de l'attestation des acquis 	<p><i>Evaluation</i> « Compétence non documentée »</p>
---	---

Conseils et remarques RTh à l'intention des expert-e-s VAE

1. Système de « feux lumineux » pour l'évaluation des contenus des dossiers en tant que préparation de l'entretien de validation

	<p>La compétence opérationnelle est clairement évaluée comme « non acquise » après étude du dossier.</p> <p>Cette compétence opérationnelle n'est pas traitée de manière prioritaire lors de l'entretien de validation.</p> <p>S'il reste suffisamment de temps, il est possible d'aborder les compétences opérationnelles avec feu rouge, pour autant qu'il soit possible de suggérer aux candidat/es comment atteindre une compétence sur la base d'un exemple. L'échange pendant l'entretien de validation sert à formuler la meilleure recommandation possible concernant les compléments de formation en tenant compte de la situation concrète.</p> <p>En principe, <u>le feu reste sur « rouge » (non acquis) à l'issue de l'entretien de validation</u>, étant donné qu'aucune amélioration n'est admise dans le dossier, même si l'entretien de validation laisse supposer qu'en cas de présentation « plus correcte » des compétences et des preuves par le ou la candidate, l'évaluation pourrait être différente (sauf en cas d'application d'une méthode de vérification supplémentaire ; cf. 5.h et 6.a ci-après)</p>
	<p>Après étude du dossier, la compétence opérationnelle ne peut pas être considérée clairement comme « acquise » ou « non acquise ». Des doutes subsistent ou il manque des informations pour pouvoir procéder à une évaluation probante.</p> <p>Ces compétences opérationnelles sont traitées de manière prioritaire lors de l'entretien de validation.</p> <p>Pendant l'entretien de validation, les informations fournies dans le dossier sont vérifiées, les expert/es posent des questions complémentaires sur la plausibilité des informations.</p> <p><u>A l'issue de l'entretien</u>, le feu peut <u>passer</u> soit au vert (acquis), soit au rouge (non acquis).</p>
	<p>La compétence opérationnelle est clairement évaluée comme « acquise » après étude du dossier.</p> <p>Cette compétence opérationnelle n'est pas traitée de manière prioritaire lors de l'entretien de validation.</p> <p>S'il reste suffisamment de temps, il est possible d'aborder les compétences opérationnelles avec feu vert, pour autant que les expert/es posent des questions afin de clarifier et de compléter les informations (sorte d'examen de cohérence et renforcement de l'avis des expert/es).</p> <p><u>En principe, le feu reste sur « vert » (acquis) à l'issue de l'entretien de validation.</u></p>

2. Chaque expert/e a sa propre **façon d'aborder un dossier**. Il est recommandé ici de se faire d'abord une idée d'ensemble du dossier et une impression générale du parcours des candidat/es grâce aux éléments suivants :

- a) Curriculum > auto-évaluation des compétences (établie avant l'élaboration du dossier)
> Diplômes et certificats de notes de formations préalables partiellement ou totalement achevés, certificats de travail + auto-évaluation de l'élaboration du dossier
- b) Lire / survoler tout le dossier : noter les forces et les faiblesses

Ensuite :

- c) Analyse détaillée avec évaluation selon les critères ; noter déjà les commentaires et questions
- d) Récapitulatif acquis / pas acquis > + synthèse avec **système de feux lumineux** (cf. point 1, p. 10)

3. **Pour préparer** l'entretien de validation :

- a) Prendre en compte les éventuels rapports / évaluations complémentaires d'expert/es des branches scolaires afin de renforcer la synthèse globale > reprendre d'éventuelles questions ouvertes pour l'entretien > le cas échéant, lire la partie concernée du dossier-candidat > si nécessaire, clarifier par téléphone avec l'expert/e de branche.
- b) Définir la structure de l'entretien de validation : « **questions prioritaires** » (feu orange) ; questions secondaires (feux rouge et vert) > préparer des questions de clarification concrètes et si possible des questions ouvertes pour vérifier la plausibilité.
- c) Préparation avec le ou la co-expert/e ; clarification éventuelle des rôles : répartir ou non les questions, p. ex. en fonction du domaine de spécialité des deux expert/es.

4. **Commencer** l'entretien de validation... :

- a) Les expert/es se présentent > clarification des rôles expert/e « principal/e » (connaissance approfondie du dossier > pose les questions) / co-expert/e (pose éventuellement des questions supplémentaires ; prend des notes ; gère le temps)
- b) Expliquer le rôle et le déroulement de l'entretien de validation > questions de clarification > plausibilité des contenus du dossier > précision ou approfondissement des faits
« *Il ne s'agit pas d'un examen où vos connaissances sont testées, mais nous, les expert/es, devons à la fin pouvoir juger dans quelle mesure vous maîtrisez les compétences sur la base de vos descriptions et de vos explications orales supplémentaires... Pour cela, nous devons mener un entretien... Nous aimerions savoir comment vous avez fait et pourquoi vous avez choisi de décrire telle ou telle situation... Nous allons rédiger un rapport où nous allons expliquer comment vous pouvez pallier d'éventuelles lacunes grâce à des compléments de formation* », etc.
- c) Donner ensuite la parole au candidat ou à la candidate, par ex. l'inviter à expliquer comment il/elle s'est préparé/e à l'entretien : *Avez-vous relu votre dossier ? Quelle impression en avez-vous aujourd'hui ? Quel constat avez-vous fait ? ... en ce qui concerne le temps que vous y avez consacré, la qualité des descriptions... Que feriez-vous autrement aujourd'hui ? Le dossier contient-il tout ce que vous souhaitez y faire figurer ? ... Y a-t-il des choses en trop ? Manque-t-il quelque chose ? Etc.*
Attention : Ne pas tout demander / approfondir (il ne s'agit que de quelques exemples). L'important, c'est de provoquer une brève auto-évaluation / appréciation / critique du propre travail.

5. Pendant l'entretien de validation, veiller aux éléments suivants :

- a) Attitude bienveillante, positive, empathique
- b) Valoriser le candidat ou à la candidate quant son travail accompli
- c) Exprimer du calme, de la sérénité
- d) Faire preuve d'ouverture et montrer un véritable intérêt
- e) Poser des questions claires, transparentes, ouvertes
- f) Ecoute active > demander en cas d'incompréhension > favoriser les clarifications
- g) Vérifier les premières impressions / avis découlant de l'étude du dossier > donner une vraie chance aux candidat/es de les faire changer
- h) Ne pas émettre de jugement sur place (sauf lorsqu'une méthode de vérification supplémentaire pourrait fournir des informations, cf. 6.a : évoquer un doute quant aux preuves fournies par rapport à une compétence opérationnelle précise et déterminer à quel point il est important pour le ou la candidate de la démontrer)
- i) Suivre de manière conséquente le fil rouge de l'entretien : **orange** > **rouge** > **vert**
- j) Bonne entente entre les expert/es, rôles complémentaires, év. reformulation d'une question par l'autre expert/e
- k) Toujours garder deux principes à l'esprit :
 - > **Le niveau CFC est « LA mesure » de référence > 60 % degré d'atteinte**
 - > **Vérifier la plausibilité, pas les compétences en tant que telles**(sauf cas exceptionnel : lors du traitement de cas fictifs/théoriques, il faut déterminer si la compétence opérationnelle est effectivement présente, si les connaissances sont comprises et transférables dans la pratique.)

6. Terminer l'entretien de validation... :

- a) Expliquer si nécessaire les méthodes de vérification supplémentaires : clarifier si souhaitées, faisables, pertinentes ?
Formuler clairement : « *La seule alternative, si les expert/es n'ont pas pu être convaincus, est de marquer la compétence opérationnelle comme « non acquise » avec recommandation de suivre des compléments de formation ou d'apporter des preuves supplémentaires après établissement de l'attestation des acquis* ».
- b) Expliquer la suite de la procédure :
 - > Les expert/es évaluent ensemble toutes les compétences opérationnelles
 - > Rapport à l'organe de validation (office cantonal, chef/fe expert/e/, représentant/e orientation professionnelle, représentant/e monde du travail commercial) qui décide
 - > L'attestation des acquis est établie et remise par l'office cantonal
- c) Eventuellement, donner la possibilité aux candidat/es de donner un feed-back sur l'entretien de validation
- d) Prendre congé sans communiquer le résultat

7. Après l'entretien de validation...

- a) Echange des impressions entre les expert/es
- b) Evaluation définitive des compétences opérationnelles
- c) Mettre au net le rapport des expert/es : rédiger les commentaires et les recommandations
- d) Dater et signer le rapport des expert/es