

Examen professionnel fédéral d'accompagnant-e socioprofessionnel-le

Exemple d'exercice EP 2023

Épreuve 3 : recherche professionnelle de solutions au sein de l'équipe (groupe de trois ou quatre)

Cas 3 : situation du/de la client-e

Durée de l'examen 20 minutes de préparation individuelle
45 minutes d'entretien de groupe, réflexion individuelle
incluse et feed-back au groupe

Veillez tenir compte des points suivants :

1. Assurez-vous que les exercices de cette épreuve sont complets. Avec la page de couverture, vous devez avoir trois pages.
2. Écrivez votre nom et votre numéro de candidat-e sur la feuille de flip chart que vous devez produire dans le cadre de la préparation et de la réflexion individuelles.

Nous vous souhaitons plein succès !

Examen professionnel d'accompagnant-e socioprofessionnel-le 2023 PT3 : recherche professionnelle de solutions au sein de l'équipe	Exemple d'exercice EP 23	Page 2 sur 4
--	--------------------------	--------------

Énoncé du devoir

Préparation individuelle

Vous disposez maintenant de 20 minutes pour noter une proposition de solution à la problématique suivante sur le(s) flip chart(s). Décrivez votre solution de telle sorte que les mots-clés parlent d'eux-mêmes et ne nécessitent pas de précision à l'oral.

La situation est volontairement ouverte, de sorte que différentes solutions/différents scénarios sont envisageables.

Inscrivez votre nom et votre numéro de candidat sur la feuille de flip chart.

Aucun document ne doit être utilisé lors de la réalisation de cette tâche.

Entretien d'équipe (travail de groupe)

Suite à la préparation individuelle, vous élaborez avec deux ou trois collègues une solution commune à cette situation problématique.

Notez aussi la solution élaborée ensemble sur le flip chart.

Pour chaque étape, écrivez la justification professionnelle qui a conduit au choix de cette étape.

Réflexion individuelle et feed-back

Sur d'autres feuilles de flip chart, formulez votre réflexion différenciée sur les points suivants :

- Processus du groupe dans le cadre de l'entretien d'équipe
- Qualité de la solution commune
- Contribution personnelle à la recherche commune de solution

Écrivez aussi votre nom et votre numéro de candidat-e sur les flip charts.

Pour cette réflexion individuelle, il est possible d'utiliser les notes que vous avez prises pendant l'entretien de groupe.

Les flip charts relatifs aux réflexions individuelles seront affichés et visibles pour tout le monde.

Enfin, en vous appuyant sur votre réflexion individuelle, donnez au groupe un feed-back court et synthétique et formulez des conclusions pour vos actions futures.

La responsabilité de la gestion du temps de l'entretien d'équipe, de la réflexion individuelle et du feed-back incombe au groupe. Pour ces trois épreuves, vous disposez d'une durée totale de 45 minutes au maximum.

Examen professionnel d'accompagnant-e socioprofessionnel-le 2023 PT3 : recherche professionnelle de solutions au sein de l'équipe	Exemple d'exercice EP 23	Page 3 sur 4
--	--------------------------	--------------

Critères d'évaluation

- Critère 1 : qualité de la solution individuelle (9 points max.)
- Critère 2 : manière de conduire la discussion et contribution à la recherche commune de solution (24 points max.)
- Critère 3 : qualité professionnelle de la solution commune (12 points max.)
- Critère 4 : qualité de la réflexion individuelle (9 points max.)

Exemple de cas : situation du/de la client-e

Situation initiale

Vous travaillez dans un atelier créatif d'un petit établissement avec des personnes souffrant pour la plupart d'un handicap mental et/ou physique. Votre offre comprend non seulement des travaux textiles tels que le tissage, la couture et le feutrage, mais aussi la fabrication de produits en bois et en argile. Vous réalisez ainsi de la peinture sur puzzles pour enfants et fabriquez des articles de décoration. Chaque année, une nouvelle collection de cartes de Noël est réalisée. Le mode de réalisation est à chaque fois défini conjointement avec les bénéficiaires. En raison de l'arrivée de nouveaux bénéficiaires qui ne souhaitent pas effectuer de travail créatif, mais qui ne satisfont pas aux exigences des ateliers de production, des petits travaux en série sont également réalisés sans pression de production.

Vous et votre collègue de travail êtes responsables de douze bénéficiaires. Ces personnes habitent pour la plupart dans le foyer adjacent, mais parfois aussi à l'extérieur. Une fois par mois, vous et votre collègue organisez une réunion avec tous les bénéficiaires du groupe. Lors de cette réunion, vous avez, entre autres, la possibilité de transmettre des informations générales, mais aussi d'aborder des sujets spécifiques.

Situation/problématique

Durant la pause, les client-e-s se servent eux-mêmes à la machine à café, au moyen de jetons. Le processus n'étant pas très rapide, il y a toujours une longue file d'attente. La semaine dernière, vous avez été appelé-e plusieurs fois dans la salle de pause. À plusieurs reprises, les bénéficiaires se sont plaint-e-s auprès de vous, déclarant avoir dû faire la queue pendant toute la pause et que la pause de 30 minutes était tout simplement trop courte.

Le lendemain, votre collègue vous aborde. Elle ne se souvient plus qui doit peindre les puzzles. Monsieur Martinet sera bientôt à la retraite et elle ne lui a toujours pas trouvé de successeur. Madame Huber reprendrait bien le flambeau, mais les premières tentatives n'ont pas été très concluantes. Il serait en outre judicieux d'avoir une personne supplémentaire pour cette tâche.

De votre côté, vous êtes davantage préoccupé-e par l'appel de l'un des plus grands clients de l'institution. Les délais de livraison des commandes de production exécutées jusqu'alors sont de plus en plus courts et vous aurez bientôt du mal à considérer que la production ne soit pas soumise à une certaine pression de temps.

Examen professionnel d'accompagnant-e socioprofessionnel-le 2023 PT3 : recherche professionnelle de solutions au sein de l'équipe	Exemple d'exercice EP 23	Page 4 sur 4
--	--------------------------	--------------

Vous devez en outre organiser la nouvelle collection de cartes de Noël. Dans deux mois, vous devrez informer vos clients des nouveautés au moyen d'un flyer. Pour garantir l'envoi à temps de cette publicité, l'imprimerie a besoin des données dans 30 jours.

Hier, Madame Schütz et Madame Ferrari sont venues vous voir. Elles souhaiteraient pouvoir écouter une autre station que Radio 1 dans l'atelier. La semaine prochaine aura de nouveau lieu la réunion avec les bénéficiaires. Vous prévoyez y annoncer que la station de radio a été changée et qu'il s'agira désormais de Radio 3. Monsieur Martinet, qui a entendu la conversation par hasard, laisse entendre qu'il ne viendra donc plus travailler.

Mission/Question

Dans une telle situation, comment pouvez-vous remplir votre mission d'accompagnant-e socioprofessionnel-le avec succès ? Décrivez les aspects auxquels vous serez vigilant-e lors de la mise en œuvre des mesures.