

# **société des employés de commerce**

*dynamiser l'économie. pour moi.*

## **Directives relatives au règlement d'examen du 1<sup>er</sup> janvier 2023**

concernant l'examen professionnel

### **d'Assistante / Assistant de direction avec brevet fédéral**

Valables à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2026

# Sommaire

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>2</b>
1.1	Objet des directives	2
1.2	Profil de la profession	2
1.3	Organisation	4
<b>2</b>	<b>Procédure administrative</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Examen 7</b>	
3.1	Domaines de compétences opérationnelles (DCO)	7
3.2	Forme de l'examen	8
3.2.1	Épreuve 1 écrit : aide à la gestion et direction de service	8
3.2.2	Épreuve 2 écrit : gestion de l'information	9
3.2.3	Épreuve 3 écrit : gestion des collaborateurs de l'équipe et gestion des dossiers liés au personnel	9
3.2.4	Épreuve 4 oral : aide à la gestion, direction de service et collaboration	10
3.2.5	Épreuve 5 écrit et oral: self-management	11
3.2.5.1	Portefeuille personnel (écrit)	11
3.2.5.2	Entretien professionnel (oral)	12
3.3	Aperçu des épreuves et notes	13
3.4	Attribution des notes (ch. 6.2 PO)	13
3.5	Conditions de réussite de l'examen (ch. 6.41 PO)	13
3.6	Procédure en cas d'échec à l'examen	14
<b>4</b>	<b>Approbation</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Annexe 1 : Compétences par domaine de compétences opérationnelles</b>	<b>15</b>
5.1	Tableau récapitulatif des compétences opérationnelles professionnelles	15
5.2	Domaine de compétences opérationnelles A : Soutien des cadres dans leur fonction au sein de l'entreprise	16
5.3	Domaine de compétences opérationnelles B : Gestion de son domaine d'activité	20
5.4	Domaine de compétences opérationnelles C : Gestion des collaborateurs de l'équipe	27
5.5	Domaine de compétences opérationnelles D : Collaboration avec d'autres départements de l'entreprise ou avec des prestataires de services externes	30
5.6	Domaine de compétences opérationnelles E : Conception du self-management	34
<b>6</b>	<b>Annexe 2 : Glossaire</b>	<b>37</b>

## 1 Introduction

Le brevet fédéral d'Assistante / Assistant de direction est obtenu après la réussite de l'examen professionnel. L'examen professionnel a pour but de vérifier les compétences figurant dans les différents domaines opérationnels ainsi que celles acquises dans la pratique professionnelle. Ces compétences ont été identifiées au moyen d'une procédure impliquant des spécialistes, puis regroupées dans un profil de compétences. Dans le cadre de cette opération, l'accent a été placé sur les situations de travail courantes qu'une assistante / un assistant de direction doit gérer dans l'exercice de sa profession.

### 1.1 Objet des directives

Les directives donnent aux candidat-e-s un aperçu de l'examen professionnel fédéral. Elles s'adressent toutefois aussi aux expert-e-s aux examens et aux prestataires de cours de préparation à l'examen. Elles précisent le règlement d'examen pour l'examen professionnel d'Assistante / Assistant de direction avec brevet fédéral à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2023.

Les directives contiennent :

- toutes les informations importantes permettant de se préparer et de se présenter à l'examen professionnel ;
- des informations sur les domaines de compétences opérationnelles et les épreuves d'examen ;
- une description détaillée du contenu de l'examen professionnel ;
- un récapitulatif des compétences par domaine de compétences opérationnelles ;
- une description des compétences opérationnelles ;
- un glossaire.

### 1.2 Profil de la profession

#### Domaine d'activité

Les assistant-e-s de direction secondent les cadres dans leur fonction, prennent en charge leurs propres domaines de tâches et, le cas échéant, dirigent des équipes. Elles/ils participent activement au bon déroulement des processus opérationnels et remplissent une fonction importante de plaque tournante entre les cadres, le personnel, les prestataires de services externes et la clientèle, apportant ainsi une contribution significative au succès durable de l'entreprise. Le domaine d'activité des assistant-e-s de direction au bénéfice d'un brevet fédéral est très diversifié et varie en fonction de la taille, de l'orientation et du secteur d'activité de l'entreprise. Selon la structure organisationnelle de l'entreprise, le domaine de responsabilité des assistant-e-s de direction peut avoir des priorités différentes. Quel que soit le contexte spécifique dans lequel évolue l'entreprise, les assistant-e-s de direction jouent au sein de celle-ci un rôle central. Leur profil de compétences s'appuie sur celui des employé-e-s de commerce avec CFC.

#### Principales compétences opérationnelles professionnelles (cf. annexe 1)

Domaine de compétences opérationnelles A : les assistant-e-s de direction secondent les cadres dans leur activité de direction et dans le traitement des affaires courantes (quotidiennes) et leur préparent, par exemple, les données sensibles (questions relatives au personnel, opérations financières, etc.). Elles/ils organisent des événements et des réunions, de l'élaboration de l'ordre du jour aux réunions virtuelles ou physiques, en passant par les invitations/convocations, y compris les documents de réunion, et rédigent les procès-verbaux. Les assistant-e-s de direction coordonnent et organisent pour les cadres les rendez-vous, les événements, les déplacements professionnels et les visites de manifestations. Elles/ils s'occupent également de leur correspondance.

Domaine de compétences opérationnelles B : les assistant-e-s de direction sont responsables de la création de textes et de publications (sur papier ou en version numérique) dans leur service. À cette fin, elles/ils recueillent des faits, des informations et des données et les préparent en conséquence. Elles/ils dirigent des projets dans leur service, tels que des manifestations, des évaluations ou les implémenta-

tions de nouvelles technologies. Les assistant-e-s de direction entretiennent des contacts avec différents groupes d'intérêt. Elles/ils fournissent un soutien de premier niveau au personnel lors de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC).

Domaine de compétences opérationnelles C : les assistant-e-s de direction dirigent le personnel de leur propre domaine d'activité. Elles/ils recrutent le nouveau personnel en collaboration avec le service du personnel le cas échéant. Dans leur vie professionnelle quotidienne, elles/ils guident les collaborateurs/trices en leur confiant des mandats clairs et leur donnent des feedback. Elles/ils procèdent périodiquement à des évaluations du personnel ou à des entretiens d'évaluation du personnel et encouragent le développement continu de manière ciblée. Elles/ils organisent des réunions, des ateliers et des formations avec les membres de leur propre équipe. Elles/ils gèrent les conflits du personnel de leur équipe en privilégiant la recherche de solutions.

Domaine de compétences opérationnelles D : les assistant-e-s de direction exercent une fonction de plaque tournante et travaillent en collaboration avec des spécialistes ou des prestataires de services internes ou externes, par exemple dans les domaines des finances et des ressources humaines, du droit, du marketing et de la communication, de l'informatique, des transactions administratives avec les autorités et les offices et de l'organisation d'événements. À cet égard, les tâches de coordination, d'organisation et de clarification sont essentielles. Les assistant-e-s de direction tiennent compte des aspects économiques et écologiques dans les processus de travail les plus divers.

Domaine de compétences opérationnelles E : les assistant-e-s de direction agissent avec professionnalisme en tant que représentant-e-s de leur entreprise. Elles/ils appliquent au quotidien des techniques, des méthodes et des instruments de travail efficaces et gèrent leurs ressources à bon escient. Elles/ils développent constamment leurs compétences, font face aux processus de changement avec l'agilité nécessaire et, dans ce contexte, font par exemple aussi appel à leur réseau personnel. Les assistant-e-s de direction sont au bénéfice d'une large formation générale.

### **Exercice de la profession**

Les assistant-e-s de direction sont des généralistes et leur domaine d'activité est diversifié. Grâce à leur bonne compréhension de l'entreprise, elles/ils contribuent aux prises de décision de leur supérieur-e et à leur mise en œuvre. Elles/ils sont capables de gérer l'administration de manière efficace et efficiente, car elles/ils comprennent les procédures opérationnelles de l'entreprise et ont des compétences organisationnelles exceptionnelles ainsi qu'une connaissance approfondie des technologies de l'information et de la communication. Par ailleurs, elles/ils possèdent des compétences pointues en communication et communiquent de manière adaptée au groupe cible dans une première langue officielle et au moins dans une 2<sup>e</sup> langue officielle ou en anglais. Elles/ils gèrent leur propre service en parfaite autonomie, sont capables de diriger leur équipe et de gérer leurs propres projets après concertation. Selon l'organisation de l'entreprise, elles/ils travaillent en étroite collaboration avec différents départements spécialisés, des prestataires de services externes ou assument elles/eux-mêmes des tâches relevant du domaine de la gestion d'entreprise (par exemple finances, ressources humaines, marketing et communication, technologies de l'information et de la communication et droit). Grâce à leur attitude guidée par le souci de bien servir et à leurs compétences sociales avérées, elles/ils contribuent également de manière significative à faire régner une bonne atmosphère de travail dans l'entreprise et assument une importante tâche de représentation vis-à-vis des parties externes. Les assistant-e-s de direction font preuve d'un degré élevé de responsabilité personnelle et de flexibilité. Elles/ils ne se contentent pas seulement d'alléger la charge de travail des cadres mais sont également capables de faire face aux processus de changement à l'œuvre au sein de l'entreprise ou du secteur d'activité.

### **Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture**

Les assistant-e-s de direction apportent une contribution importante à l'utilisation respectueuse des ressources, que ce soit dans l'utilisation efficace des technologies numériques (par exemple vidéoconférences, préparation de documents de réunion numériques), dans le choix de matériaux certifiés ou dans la prise en compte des aspects de durabilité lors de l'organisation de réunions et de manifestations.

Plus le monde professionnel est globalisé et numérisé, et plus les processus sont accélérés et automatisés, plus le contact humain est et reste important. Dans leur fonction de plaque tournante, les assistant-e-s de direction contribuent aux processus de changement au sein de l'entreprise et servent de points de contact pour le personnel, la clientèle ainsi que pour les prestataires de services externes. Grâce à leur empathie, à leur capacité de réflexion et de communication ainsi qu'à leur large formation générale, elles/ils sont capables de réagir de manière appropriée même dans des situations difficiles et contribuent à instaurer et à faire perdurer un environnement de travail positif et une bonne culture d'entreprise.

### **1.3 Organisation**

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet fédéral sont confiées à une commission d'examen. Celle-ci est composée d'au minimum cinq et d'au maximum neuf membres, nommé-e-s par l'organe responsable pour une période administrative de trois ans. Une liste détaillée des tâches confiées à la commission d'examen figure au ch. 2.1 du règlement d'examen.

Pour la réalisation de l'examen professionnel, la commission d'examen affecte une direction d'examens à chaque lieu d'examen. Cette dernière est chargée de mettre en œuvre et d'organiser les examens, d'accompagner les expert-e-s et de répondre aux questions d'ordre organisationnel des candidat-e-s sur le lieu de l'examen. Dans le cadre d'une séance d'attribution des notes, elle rend compte de ses activités relatives au déroulement de l'examen professionnel à la commission d'examen et établit les demandes d'octroi du brevet fédéral.

Les personnes expertes aux examens sont chargées de l'exécution et de l'évaluation des examens écrits et oraux. La liste des expertes et experts pour les épreuves orales est communiquée aux candidat-e-s 28 jours avant le début de l'examen professionnel. En cas de conflit d'intérêts avec un-e ou plusieurs des expert-e-s (ancien ou actuel membre du personnel/supérieur-e/membre de la parenté, enseignant-e, ou autre), les candidat-e-s ont la possibilité de déposer une demande de récusation auprès de la commission d'examen jusqu'à quatorze jours avant le début des examens.

La commission d'examen a recours à un secrétariat d'examen. Ce dernier publie l'examen professionnel neuf mois au moins avant le début de l'examen, il confirme l'admission des candidat-e-s à l'examen professionnel et se charge d'établir et d'envoyer les relevés de notes ainsi que les brevets. Les informations relatives aux dates et les formulaires sont disponibles au secrétariat d'examen. Pour toute autre question, les candidat-e-s peuvent s'adresser au secrétariat d'examen.

Coordonnées du secrétariat d'examen romand :  
Société suisse des employés de commerce  
Examen professionnel d'Assistante et Assistant de direction  
Rue de la Treille 2  
2000 Neuchâtel

Site internet du secrétariat d'examen : [www.examen.ch](http://www.examen.ch)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Consulté le 11.01.2021

## 2 Procédure administrative

Pour pouvoir s'inscrire valablement à l'examen professionnel, les candidat-e-s doivent observer les étapes suivantes :

### Étape 1 : Publication de l'examen professionnel (ch. 3.1 du règlement d'examen)

L'examen professionnel fait l'objet d'une publication dans les trois langues officielles (allemand, français, italien) neuf mois au moins avant le début des épreuves. La publication informe au moins sur :

- a) les dates des épreuves ;
- b) la taxe d'examen ;
- c) l'adresse d'inscription ;
- d) le délai d'inscription ;
- e) le déroulement de l'examen ;
- f) la date de remise du portefeuille personnel.

Les informations relatives aux dates et les formulaires sont disponibles au secrétariat d'examen.

### Étape 2 : Vérification des conditions d'admission (ch. 3.31 du RE)

Les candidat-e-s vérifient qu'elles/ils remplissent les conditions d'admission suivantes :

Sont admis à l'examen les personnes qui

- a) possèdent l'un des diplômes suivants et peuvent justifier d'au moins trois ans de pratique dans le domaine professionnel après l'obtention du diplôme :
  - un certificat fédéral de capacité d'employé de commerce CFC
  - une maturité gymnasiale
  - une maturité spécialisée
  - une maturité professionnelle
  - ou une qualification équivalente

ou

- b) possèdent l'un des diplômes suivants et peuvent justifier d'au moins quatre ans de pratique dans le domaine professionnel après l'obtention du diplôme :
  - un certificat fédéral de capacité d'une autre formation (professionnelle) initiale d'une durée minimale de trois ans
  - une attestation fédérale de formation professionnelle d'assistant de bureau
  - ou une qualification équivalente

et

soumettent le portefeuille personnel complet dans les délais avec l'inscription conformément au ch. 5.1.

Commentaires sur le portefeuille personnel :

- Les candidat-e-s qui, en raison de leur situation de vie, ne sont pas en mesure de préparer le bilan de compétences selon les directives doivent contacter le secrétariat d'examen au moins huit mois avant l'examen (cf. ch. 3.2.1).

L'exigence relative à l'expérience professionnelle requise – pratique à hauteur d'au moins 80 % du taux d'activité total – doit être remplie au début de l'examen. La pratique professionnelle acquise dans le cadre d'une activité à temps partiel (taux d'occupation inférieur à 80 %) sera créditée au prorata.

Si la candidate ou le candidat est en mesure de produire la totalité des justificatifs, elles/il peut remplir le formulaire d'inscription.

### **Étape 3 : Inscription à l'examen professionnel (ch. 3.2 du RE)**

Pour procéder à l'inscription, les candidat-e-s utilisent le formulaire prévu à cet effet. Doivent être joints à l'inscription et soumis au moins cinq mois avant l'examen les documents suivants :

- a) un résumé de la formation et des activités professionnelles ;
- b) les copies des titres et des certificats de travail requis pour l'admission ;
- c) la mention de la langue d'examen ;
- d) la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo ;
- e) la mention du numéro d'assurance sociale (numéro AVS)<sup>2</sup> ;
- f) pour les personnes en situation de handicap, si nécessaire, une demande motivée de compensation des inégalités ;
- g) le portefeuille personnel<sup>3</sup>.

### **Étape 4 : Décision concernant l'admission (ch. 3.32 du RE)**

Les décisions concernant l'admission à l'examen professionnel sont communiquées par écrit aux candidat-e-s au moins trois mois avant le début de l'examen professionnel. En cas d'avis négatif, les motifs et les voies de droit sont ajoutés.

### **Étape 5 : Paiement de la taxe d'examen (ch. 3.41 du RE)**

Après avoir reçu confirmation de son admission, la candidate ou le candidat s'acquitte de la taxe d'examen. Les taxes pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de sa/son titulaire dans le registre officiel des titulaires de brevets ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçues séparément. Avec la décision relative à l'admission à l'examen professionnel, les candidat-e-s reçoivent une invitation à procéder au paiement de la taxe d'examen dans le délai imparti.

### **Étape 6 : Réception de la convocation (ch. 4.1 du RE)**

Les candidat-e-s reçoivent une convocation au moins 28 jours avant le début de l'examen. Celle-ci comporte :

- le programme d'examen, avec l'indication du lieu et de la date des épreuves, ainsi que des moyens auxiliaires autorisés et à apporter avec soi;
- la liste des expertes et experts.

### **Étape 7 : En cas de besoin : soumettre une demande de récusation (ch. 4.14 du RE)**

En cas de conflit d'intérêts avec l'un-e ou plusieurs des expert-e-s (ancien ou actuel membre du personnel/supérieur-e/membre de la parenté, enseignant-e, ou autre), les candidat-e-s ont la possibilité de déposer une demande de récusation auprès de la commission d'examen jusqu'à quatorze jours avant le début des examens. La demande doit être motivée et documentée de manière suffisante et plausible.

---

<sup>2</sup>La base juridique de ce relevé est l'ordonnance sur les relevés statistiques (RS 431.012.1 ; n° 70 de l'annexe). La commission d'examen ou le SEFRI relève, sur mandat de l'Office fédéral de la statistique, les numéros AVS utiles à des fins purement statistiques.

<sup>3</sup> Les exigences relatives au portefeuille personnel sont précisées au ch. 3.2.5.

### 3 Examen

#### 3.1 Domaines de compétences opérationnelles (DCO)

Cinq domaines de compétences opérationnelles servent de base à l'examen professionnel. Dans ces domaines de compétences opérationnelles, les compétences opérationnelles (CO) requises pour les activités des assistant-e-s de direction ont été résumées par thème. L'examen couvre les domaines de compétences opérationnelles suivants :

Domaines de compétences opérationnelles
DCO <b>A</b> : Soutien des cadres dans leur fonction au sein de l'entreprise
DCO <b>B</b> : Gestion de son domaine d'activité
DCO <b>C</b> : Gestion de collaborateurs de l'équipe
DCO <b>D</b> : Collaboration avec d'autres départements de l'entreprise ou avec des prestataires de services externes (fonction plaque tournante)
DCO <b>E</b> : Conception du self-management

Les domaines de compétences opérationnelles et les compétences opérationnelles correspondantes sont décrits en détail dans l'annexe 1.

Les compétences opérationnelles sont testées dans le cadre de l'examen professionnel au moyen de cinq épreuves ou parties d'examen. Le portefeuille professionnel fait partie de la partie 5 et est établi à l'avance. Il sert de base pour l'entretien professionnel de la partie 5.

<b>1<sup>re</sup> partie: Aide à la gestion et direction de service</b> <b>Simulation d'action</b> DCO A,B+D; écrit 300 min, évaluation des compétences linguistiques dans les SO 1-3	<b>2<sup>e</sup> partie: Gestion de l'information</b> <b>Corbeille à courrier</b> DCO A+E; écrit 90 min	<b>3<sup>e</sup> partie: Gestion des collaborateurs de l'équipe et gestion des dossiers liés au personnel</b> <b>Étude de cas guidée</b> DCO C+CO A2+CO B8; écrit 60 min
<b>4<sup>e</sup> partie: Aide à la gestion, direction de service et collaboration</b> <b>Combinaison de méthodes</b> DCO A,B+D; oral 45 min	<b>5<sup>e</sup> partie: Self-management</b> <b>Portefeuille personnel (établi et soumis à l'avance)</b> - DCO E; écrit - Exposition des <u>dossiers de réalisation</u> (3 dossiers) - Grille et <u>bilan de compétences</u> <u>2<sup>e</sup> langue officielle ou anglais</u>	<b>Entretien professionnel</b> <i>présentation en lien avec le portefeuille personnel</i> DCO E; oral 30 min; examen intégré 2 <sup>e</sup> langue officielle ou anglais

### 3.2 Forme de l'examen

L'examen professionnel est axé sur les compétences et porte principalement sur la pratique professionnelle. Durant l'examen, les compétences des domaines de compétences opérationnelles décrits plus haut sont examinées sur la base de tâches en réseau axées sur la pratique.

L'examen comprend cinq épreuves ou parties décrites en détail ci-dessous.

#### 3.2.1 Partie 1 écrit : Aide à la gestion et direction de service

<b>Forme d'examen de la partie 1 : simulations opérationnelles</b>	
Tâche	<p>Les candidat-e-s travaillent sur cinq simulations opérationnelles (SO) des DCO A, B et D, une pour chacune des compétences opérationnelles suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• SO1 : coordination et organisation (de rendez-vous, de déplacements professionnels, d'événements, etc.) (les CO A3, A5, A6, D6)</li><li>• SO2 : créer des procès-verbaux et des notes de dossier (la CO A4)</li><li>• SO3 : établir des textes et des publications (la CO B1)</li><li>• SO4 : gérer et préparer des données (les CO B2, B3)</li><li>• SO5 : piloter des projets (les CO B5, D4, D6)</li></ul> <p><u>Le cadre des simulations opérationnelles est décrit dans l'introduction de chaque tâche, suivie de la consigne (décrire / exécuter), ou fournie sous forme de situation initiale couvrant l'ensemble de l'examen.</u></p>
Fondamentaux	L'attention est portée sur la correction et l'exhaustivité de la mise en œuvre.
Méthode	Les candidat-e-s sont invité-e-s soit à décrire la procédure dans des situations professionnelles courantes, soit à effectuer directement certaines actions.
Durée	5,0 h
Type d'examen	Écrit : SO1 dans une 2 <sup>e</sup> langue officielle ou en anglais (choix des candidat-e-s lors de l'inscription), SO2 – SO5 dans une 1 <sup>ère</sup> langue officielle (d/f/i)
Moyens auxiliaires	Examen à livre ouvert, les aides autorisées et celles à apporter avec soi sont communiquées à l'avance sur le site Web du secrétariat d'examen (ch. 4.13 PO).
Appréciation	<p>L'évaluation se fonde sur les objectifs de performance définis dans les directives.</p> <p>Les aspects techniques sont pondérés à hauteur de 100 % pour la SO4 et la SO5. Les aspects techniques et les compétences linguistiques sont chacun pondérés à hauteur de 50 % pour la SO1 et la SO2. Pour la SO3, l'accent est mis davantage sur les compétences linguistiques (60%) tandis que les aspects techniques sont pris en compte avec une pondération de 40 %.</p> <p>Pour la simulation opérationnelle SO1, les compétences linguistiques de la 2<sup>e</sup> langue officielle ou de l'anglais sont évaluées selon le niveau de référence B2 dans le CECR (Cadre européen commun de référence pour les langues).</p>

### 3.2.2 Partie 2 écrit : Gestion de l'information

<b>Forme d'examen de la partie 2 : corbeille à courrier</b>	
Tâche	Les candidat-e-s reçoivent une corbeille à courrier contenant 12 à 25 documents en tout genre, par exemple des lettres, des e-mails, des notes de téléphone, des informations écrites, des messages vocaux etc. et doivent les classer par ordre de priorité. Dans cette épreuve sont examinés les DCO A et E avec les CO A7 et E2.
Fondamentaux	L'accent est mis sur l'analyse de l'urgence, l'élaboration de critères de priorisation et, pour certaines tâches, l'élaboration d'un plan d'action comprenant des propositions de solutions concrètes pour les différents documents de la corbeille.
Méthode	Corbeille à courrier : les candidat-e-s doivent analyser les informations, classer par ordre de priorité les différents processus dans un plan d'action ainsi que déterminer et justifier les mesures à prendre. Pour certaines tâches, une solution concrète est à proposer sur demande.
Durée	1,5 h
Type d'examen	Écrit, dans une 1 <sup>ère</sup> langue officielle (d/f/i)
Moyens auxiliaires	Examen à livre ouvert ; les aides autorisées et celles à apporter avec soi sont communiquées à l'avance sur le site Web du secrétariat d'examen (ch. 4.13 PO).
Appréciation	L'évaluation se fonde sur les objectifs de performance définis dans les directives.

### 3.2.3 Partie 3 écrit : Gestion des collaborateurs de l'équipe et gestion des dossiers liés au personnel

<b>Forme d'examen de la partie 3 : étude de cas guidée</b>	
Tâche	Sur la base d'une situation pratique complexe, les candidat-e-s travaillent sur une étude de cas guidée composée de plusieurs questions partielles portant sur un ou plusieurs des trois sujets suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>• Recruter, diriger et former le personnel en continu</li><li>• Maîtriser les situations difficiles</li><li>• Gérer les dossiers liés au personnel</li></ul> L'attention est portée sur le DCO C ainsi que sur la CO A2 et la CO B8.
Fondamentaux	L'attention est portée sur l'analyse et la création de concepts (par exemple procédures, planification) et leur mise en œuvre dans des situations professionnelles concrètes.
Méthode	L'étude de cas guidée consiste en diverses questions partielles successives, chacune d'entre elles étant introduite par une situation initiale concrète.
Durée	1,0 h
Type d'examen	Écrit, dans une 1 <sup>ère</sup> langue officielle (d/f/i)
Moyens auxiliaires	Examen à livre ouvert ; les aides autorisées et celles à apporter avec soi sont communiquées à l'avance sur le site Web du secrétariat d'examen (ch. 4.13 PO).
Appréciation	L'évaluation se fonde sur les objectifs de performance définis dans les directives.

### 3.2.4 Partie 4 oral : Aide à la gestion, direction de service et collaboration

<b>Forme d'examen de la partie 4 : combinaison de méthodes</b>	
Tâche	<p>Les candidat-e-s doivent faire face à un total de trois situations critiques (résoudre des situations critiques pour le lieu de travail) et faire un jeu de rôle à partir des DCO A, B et D.</p> <p>Dans le cadre de ces tâches, il leur est demandé de décrire et de justifier leurs actions dans une situation de travail exigeante ou de communiquer dans leur rôle de professionnel.</p> <p>Les domaines thématiques possibles sont par exemple les suivants (liste non exhaustive) :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Réunions, manifestations, événements</li><li>• Traitement de projet</li><li>• Sécurité des données, protection des données, support de premier niveau</li></ul>
Fondamentaux	<p>Situations critiques : l'attention est portée sur la façon de faire face à des situations compliquées d'une manière adaptée à celles-ci.</p> <p>Jeu de rôle : l'attention est portée sur une communication structurée, adaptée au groupe cible et techniquement correcte.</p>
Méthode	<p>Situations critiques : celles-ci décrivent des situations de travail proches de la pratique, critiques et exigeantes dans lesquelles il est particulièrement important que la candidate ou le candidat agisse avec compétence. L'objectif est notamment de vérifier si les candidat-e-s sont capables de faire face à des situations de travail exigeantes – éventuellement sous la pression du temps – d'une manière adaptée à la situation.</p> <p>Jeu de rôle : il s'agit d'une méthode d'examen qui simule l'aptitude des candidat-e-s à communiquer dans leur contexte professionnel. La situation dans laquelle se déroule l'entretien peut être axée sur la confrontation ou sur la coopération. Lors de cet entretien, la candidate ou le candidat endosse toujours le rôle de la/du professionnel-le. Elles/il fait preuve d'empathie, de tact et d'agilité dans ses rapports avec ses collègues, son personnel ou sa clientèle dans des situations de conversation difficiles.</p>
Durée	0,75 h divisée en 3 x 10 min. de situations critiques et 1 x 15 min. de jeu de rôle
Type d'examen	Oral, dans une 1 <sup>ère</sup> langue officielle (d/f/i)
Moyens auxiliaires	Les aides autorisées et celles à apporter avec soi sont communiquées à l'avance sur le site Web du secrétariat des examens (ch. 4.13 PO).
Appréciation	L'évaluation se fonde sur les objectifs de performance définis dans les directives

### 3.2.5 Partie 5 écrit et oral: Self-management

#### 3.2.5.1 Portefeuille personnel (écrit)

##### Portefeuille personnel

Tâche	<p>En tant que base pour l'entretien professionnel dans la partie 5, les candidat-e-s élaborent au préalable et de manière autonome un portefeuille personnel. En utilisant les instruments d'analyse que sont la présentation de dossiers de réalisation et la grille de compétences, elles/ils examinent en profondeur le façonnement de leur self-management. Cette épreuve se focalise sur le DCO E.</p> <p>Présentation des dossiers de réalisation : les candidat-e-s préparent trois dossiers (structure : description de la situation initiale, documentation des actions personnelles, réflexion sur la procédure et constats), par exemple sur les thèmes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Voici comment j'assure mon développement professionnel</li><li>• Voici comment j'organise mon travail</li><li>• Voici comment je gère les situations de stress dans mon travail quotidien</li></ul> <p>Grille de compétences : les candidat-e-s évaluent leurs compétences dans tous les domaines de compétences en se basant sur la grille de compétences prédéfinie. Celle-ci contient une trentaine de questions clés. En outre, elles/ils font évaluer leur travail par un-e supérieur-e hiérarchique (perspective à 180 °). Sur une base volontaire, les candidat-e-s peuvent par ailleurs obtenir des évaluations de collègues (perspective à 270 °) ou de la clientèle (perspective à 360 °) et les intégrer dans la grille de compétences en tant qu'évaluations externes (par des tiers) supplémentaires.</p> <p>Bilan de compétences : les candidat-e-s préparent leurs constats dans un rapport qui est structuré comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Chapitre 1 : mon rôle et mes tâches dans l'entreprise (par exemple entreprise et service, organisation, stratégie/charte, fonction personnelle et tâches personnelles)</li><li>• Chapitre 2 : voici comment je conçois mon self-management (évaluation de la présentation des dossiers de réalisation)</li><li>• Chapitre 3 : mes forces et les domaines dans lesquels je peux encore me développer (évaluation de la grille de compétences)</li><li>• Chapitre 4 : déclics et constats</li><li>• Annexes : présentation des dossiers de réalisation, grille de compétences (auto-évaluation et évaluation par des tiers), déclaration de rédaction autonome</li></ul> <p>Les candidat-e-s qui, en raison de leur situation de vie, ne sont pas en mesure d'établir un bilan de compétences selon les spécifications doivent contacter le secrétariat d'examen au moins huit mois avant l'examen.</p>
Fondamentaux	L'attention est portée sur la réflexion en lien avec le self-management personnel et sur la reconnaissance d'une éventuelle nécessité d'agir et de se développer.
Méthode	Présentation des dossiers de réalisation : les candidat-e-s travaillent sur trois dossiers de réalisation (tâches pratiques) dans lesquels elles/ils démontrent et mènent des réflexions sur leurs actions dans des situations spécifiques. Grille de compétences : les candidat-e-s évaluent leurs compétences et recueillent au moins une évaluation externe (perspective à 180 °).

	Bilan de compétences : les candidat-e-s synthétisent la présentation de leur dossier de réalisation et leur grille de compétences dans un rapport et en tirent des conclusions pour le façonnement de leur self-management et pour la poursuite de leur développement.
Conditions-cadres	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La commission d'examen communique les thèmes des trois dossiers de réalisation sur le site Web au plus tard huit mois avant l'examen.</li> <li>• Le bilan de compétences doit comporter 15 000 à 20 000 caractères sans espaces (sans la page de titre, la table des matières, la liste des sources ou les annexes).</li> <li>• Si des textes, graphiques, images, etc., sont insérés, qui n'ont pas été écrits/crétés par l'auteur-e, la source doit être indiquée (notes de bas de page, APA, etc.).</li> <li>• Le portefeuille personnel doit être soumis avec l'inscription au plus tard jusqu'à la clôture de la période d'inscription. Les exigences précises relatives à la soumission, ainsi que les formats de fichiers autorisés, sont définies dans le cahier des charges.</li> <li>• Des contrôles de plagiat sont effectués.</li> </ul>
Durée	Au cas par cas
Type d'examen	Écrit (numérique), dans la langue choisie pour la partie 5 de l'examen (d / f / i / e)
Moyens auxiliaires	Sont fournis par l'organe responsable : un modèle pour le bilan de compétences sous forme de document Word avec des instructions (dans les langues d / f / i / e) ainsi qu'un modèle et un énoncé des tâches pratiques et des questions clés pour la grille de compétences.
Appréciation	L'évaluation se fonde sur les objectifs de performance définis dans les directives. Le portefeuille personnel est évalué selon des critères formels et contribue à ¼ de la note totale de l'épreuve 5. En cas de note insuffisante, le portefeuille personnel ne peut pas être corrigé.

### 3.2.5.2 Entretien professionnel (oral)

#### Forme d'examen de la partie 5 : entretien professionnel

Tâche	Cette partie de l'examen se réfère au portefeuille personnel soumis au préalable. Dans le cadre de l'entretien professionnel, les candidat-e-s présentent des contenus sélectionnés à partir du portefeuille personnel, elles/ils répondent à des questions de concrétisation et de justification et exposent des mesures/stratégies de développement personnel et portant sur le façonnement de leur self-management. L'attention est portée sur le DCO E.
Fondamentaux	Connaissances techniques, technique de présentation et capacité de réflexion ainsi que participation à un entretien professionnel dans une 2 <sup>e</sup> langue officielle ou en anglais
Méthode	Présentation suivie d'un entretien professionnel dans une 2 <sup>e</sup> langue officielle ou en anglais
Durée	30 minutes, divisées en trois parties : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Partie 1 : présentation de constats importants tirés du bilan de compétences (portefeuille personnel) ; de 8 minutes au minimum à 10 minutes au maximum.</li> <li>• Partie 2 : questions de concrétisation et de justification, référence à des mises en œuvre concrètes dans la pratique</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Partie 3 : mesures/stratégies pour le façonnement du self-management et la suite du développement</li> </ul>
Type d'examen	Oral, dans une 2 <sup>e</sup> langue officielle (d/f/i) ou en anglais
Moyens auxiliaires	Les aides autorisées et celles à apporter avec soi sont communiquées à l'avance sur le site Web du secrétariat d'examen (ch. 4.13 PO).
Appréciation	L'évaluation se fonde sur les objectifs de performance définis dans les directives. Les compétences linguistiques dans la 2 <sup>e</sup> langue officielle ou en anglais sont évaluées selon le niveau de référence B2 dans le CECR (Cadre européen commun de référence pour les langues) et pondérées à hauteur de 50 %. L'entretien professionnel contribue aux $\frac{3}{4}$ de la note finale de l'épreuve 5.

### 3.3 Aperçu des épreuves et notes

Le tableau ci-dessous récapitule les épreuves, leur durée et les notes.

Épreuve		Forme d'examen	Durée	Pondération
1	Aide à la gestion et direction de service	écrit	5,0 h	2
2	Gestion de l'information	écrit	1,5 h	2
3	Gestion des collaborateurs de l'équipe et gestion des dossiers liés au personnel	écrit	1,0 h	1
4	Aide à la gestion, direction de service et collaboration	oral	0,75 h	1
5	Self-management portefeuille personnel (établi au préalable) entretien professionnel	écrit	-	1 (1/4)
		oral	0,5 h	(3/4)
Total			8,75 h	

### 3.4 Attribution des notes (ch. 6.2 PO)

L'examen comprend cinq épreuves. L'évaluation de la performance réalisée lors de l'examen est axée sur des critères. Ces critères d'évaluation sont définis au préalable pour chaque tâche.

. Le nombre de points de chaque épreuve est transposé en note. La moyenne pondérée des notes de toutes les épreuves donne la note globale de l'examen. Les notes sont exprimées en notes entières et en demi-notes. La moyenne des épreuves et la note globale sont arrondies à une décimale.

### 3.5 Conditions de réussite de l'examen (ch. 6.41 PO)

L'examen est réussi si :

- la note globale est égale ou supérieure à 4,0 ;
- la note de l'épreuve 1 « Aide à la gestion et direction de service » est égale ou supérieure à 4,0 ;
- au maximum une note d'épreuve est insuffisante ;
- aucune note d'épreuve n'est inférieure à 3,0.

### 3.6 Procédure en cas d'échec à l'examen

La commission d'examen informe les candidat-e-s de la réussite ou de l'échec à l'examen. Les décisions d'échec sont envoyées par courrier suivi.. Ce courrier comprend le relevé des notes et les voies de droit. Un recours doit être reçu par le SEFRI dans les 30 jours calendaires suivant la réception de la décision. Le SEFRI met à disposition sur sa page d'accueil une fiche d'information<sup>4</sup> sur la procédure de recours.

## 4 Approbation

Les directives relatives au règlement d'examen « Examen professionnel d'assistante / assistant de direction avec brevet fédéral » sont approuvées par l'organe responsable.

Zurich, 10.12.2025

Société suisse des employés de commerce



Iren Brennwald  
Représentante organe responsable



Christof Niederöst  
Président de la commission d'examen

---

<sup>4</sup> Source : consultée le 11.01.2021 sur  
<https://www.sbf.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html>

5 Annexe 1 : Compétences par domaine de compétences opérationnelles  
 5.1 Tableau récapitulatif des compétences opérationnelles professionnelles

Domaines de compétences opérationnelles (DCO)		Compétences opérationnelles (CO) professionnelles					
		1	2	3	4	5	6
A	Soutien des cadres dans leur fonction au sein de l'entreprise	A1 : Préparer les données personnelles et financières sensibles pour les cadres	A2 : Traiter les questions relatives au personnel pour les cadres	A3 : Organiser des réunions et des événements pour les cadres	A4 : Dresser les procès-verbaux des réunions	A5 : Coordonner le planning des cadres	A6 : Coordonner les déplacements professionnels et les visites de manifestations pour les cadres
		A7 : Traiter la correspondance pour les cadres					
B	Gestion de son domaine d'activité	B1 : Établir des textes et des publications	B2 : Exploiter des informations et des données	B3 : Préparer les faits et chiffres pour les présentations ou la documentation	B4 : Soutenir le personnel lors de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC)	B5 : Diriger des projets dans son domaine	B6 : Défendre les points à l'ordre du jour de son domaine lors des réunions de direction
		B7 : Entretien des contacts avec les différents groupes d'intérêt	B8 : Contribuer à une ambiance de travail en conformité avec le système				
C	Gestion du personnel de l'équipe	C1 : Recruter le personnel pour son équipe	C2 : Gérer le personnel dans leur travail quotidien	C3 : Accompagner le développement du personnel de son équipe	C4 : Appliquer des stratégies de résolution des conflits	C5 : Diriger des réunions, des ateliers et des formations avec le personnel de l'équipe	
D	Collaboration avec d'autres départements de l'entreprise ou avec des prestataires de services externes (fonction de plaque tournante)	D1 : Coordonner et traiter les questions relatives à la gestion financière	D2 : Coordonner et traiter les questions relatives au personnel	D3 : Clarifier les questions juridiques	D4 : Coordonner et traiter les questions relatives au marketing et à la communication	D5 : Coordonner et organiser les technologies de l'information et de la communication (TIC)	D6 : Organiser des manifestations avec d'autres départements ou avec des prestataires de services externes
E	Conception du self-management	E1 : Assurer le développement des compétences personnelles et l'agilité	E2 : Appliquer des méthodes de travail efficaces	E3 : Gérer ses propres ressources	E4 : Créer, étendre et entretenir un réseau	E5 : Adopter une attitude professionnelle	

## 5.2 Domaine de compétences opérationnelles A : Soutien des cadres dans leur fonction au sein de l'entreprise

Situation de travail	Critères de performance (potentiel de mise en œuvre ; savoir, compréhension ; attitudes, valeurs, motivation ; métacognition, capacité de réflexion)
<p><b>A1 : Préparer les données personnelles et financières sensibles pour les cadres</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction préparent les données personnelles et financières sensibles ainsi que des documents tels que listes des ventes et de budget, demandes de projet, statistiques en matière de personnel, etc. ou coordonnent ces activités pour les cadres. À cet effet, elles/ils reçoivent généralement des documents confidentiels tels que notes, croquis, plans ou calculs de la part des personnes concernées. Elles/ils élaborent ces documents et/ou les compilent pour en faire des présentations, des propositions ou des documents de réunion. En cas de questions spécifiques relatives à la préparation des données, elles/ils obtiennent les renseignements nécessaires auprès des personnes compétentes. Elles/ils identifient le matériel manquant et le demandent aux personnes compétentes.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• préparent, à partir de données personnelles et financières sensibles, des présentations, des propositions ou des documents de réunion pour les cadres.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances dans le domaine de la protection des données et du droit du travail.</li> <li>• disposent de solides connaissances des structures, des processus et des compétences internes de l'entreprise.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances dans le domaine de la gestion du personnel, financier et comptable.</li> <li>• veillent à une préparation des données adaptée aux différents destinataires.</li> <li>• veillent à respecter leurs devoirs de diligence et de confidentialité lors de la préparation des données.</li> <li>• vérifient le caractère exhaustif des données et, le cas échéant, demandent les compléments nécessaires aux personnes compétentes.</li> </ul>
<p><b>A2 : Traiter les questions relatives au personnel pour les cadres</b></p> <p>Les assistant-e-s de de direction soutiennent les cadres dans leurs tâches de gestion du personnel. Elles/ils préparent les documents pour les cadres, rédigent par exemple les descriptifs de poste ou les courriers d'information, examinent et trient les dossiers de candidature en fonction des critères fixés, fournissent les premières informations aux personnes candidates ou coordonnent ces activités.</p> <p>Les assistant-e-s de direction préparent pour les cadres les entretiens avec le personnel, coordonnent les rendez-vous, formulent les des-</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• élaborent pour les cadres les descriptifs de poste, les courriers d'information, les notes d'entretien avec le personnel, les profils d'exigences et les certificats de travail.</li> <li>• coordonnent les entretiens avec le personnel pour les cadres.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances dans le domaine de la protection des données et du droit du travail.</li> <li>• disposent de solides connaissances des processus d'entreprise en matière de personnel et de direction.</li> <li>• disposent d'excellentes compétences en matière de procédure de sélection avec des bureaux de recrutement ou des assesseur-e-s.</li> </ul>

<p>criptifs de poste et les profils d'exigences conformément aux instructions et assurent le suivi après les entretiens avec le personnel (par exemple formulation des points traités lors de l'entretien, classement des notes d'entretien). Ils comparent le descriptif de poste avec le profil d'exigences et en déduisent au besoin les mesures à prendre.</p> <p>Les assistant-e-s de direction établissent les certificats de travail en collaboration avec le service du personnel et les supérieurs des collaborateurs/trices concerné-e-s.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• veillent à adopter une approche structurée et méthodique dans le traitement des tâches de gestion du personnel.</li> <li>• font preuve de discrétion et de confidentialité lors du traitement des tâches de gestion du personnel.</li> <li>• analysent les descriptifs de poste au regard du profil d'exigences et en déduisent au besoin les mesures à prendre.</li> </ul>
<p><b>A3 : Organiser des réunions et des événements pour les cadres</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction organisent, après avoir obtenu les informations clés, des événements pour les cadres tels qu'entretiens, réunions, ateliers, etc. Lorsque cela est possible et judicieux, elles/ils organisent des réunions virtuelles (vidéoconférences, web-meetings, conférences téléphoniques, etc.). Elles/ils planifient les événements qui ont lieu régulièrement de la manière la plus autonome possible, organisent et réservent les locaux, reportent les rendez-vous dans les agendas des cadres, invitent les personnes participantes en français ou dans la langue étrangère couramment utilisée dans l'entreprise, préparent les documents ou les demandent aux personnes compétentes. Pour les autres questions, elles/ils se renseignent auprès des personnes participantes. S'agissant des événements qui ont lieu de manière irrégulière, elles/ils s'enquièreent auprès de la personne responsable des contenus de la réunion et établissent sur cette base une liste des points à l'ordre du jour. Elles/ils vérifient tous les documents pour voir s'ils sont complets et ne contiennent pas d'erreurs et les mettent ne page conformément au CI/CD. Lors de l'envoi des documents et des invitations, elles/ils appliquent les dispositions légales et les prescriptions internes.</p> <p>Les assistant-e-s de direction contrôlent l'aménagement et l'équipement de la salle de réunion. Elles/ils accueillent les personnes participantes à l'entrée de la salle pour le compte des cadres.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organisent différentes réunions et différents événements pour les cadres.</li> <li>• établissent, en concertation avec les cadres, les invitations et les listes des points à l'ordre du jour.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances dans le domaine de la protection des données.</li> <li>• disposent de solides connaissances en matière d'organisation des réunions.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances des modèles et du CI/CD.</li> <li>• veillent à assurer un planning prévoyant.</li> <li>• s'investissent en faveur de processus orientés sur les services.</li> <li>• vérifient tous les documents pour voir s'ils sont complets et contiennent des erreurs et en déduisent les mesures appropriées.</li> <li>• vérifient l'aménagement et les équipements de la salle de réunion et en déduisent les mesures appropriées.</li> </ul>

Les assistant-e-s de direction clarifient avec les cadres si un procès-verbal doit être établi, sous quelle forme et par qui. Elles/ils prennent en charge le mandat ou le confient à la personne désignée à cet effet.

#### **A4 : Dresser les procès-verbaux des réunions**

Les assistant-e-s de direction dressent les procès-verbaux relatifs aux événements tels qu'entretiens, réunions, atelier, etc., ou préparent les procès-verbaux rédigés par les personnes participantes.

Elles/ils s'enquière(n)t auprès des cadres des résultats de la réunion et préparent ces derniers dans les modèles internes de procès-verbaux. Elles/ils identifient les contenus de l'ordre du jour qui n'ont pas été traités, obtiennent les informations nécessaires auprès des cadres et formulent le point concerné dans le procès-verbal conformément aux indications. Elles/ils envoient le procès-verbal et la liste des points en suspens aux personnes ayant participé à la réunion.

Pour leur propre prise de procès-verbaux, elles/ils préparent le modèle de document avec les objets à l'ordre du jour et y consignent les résultats et les décisions lors de la réunion. Elles/ils établissent une liste des points en suspens, finalisent le procès-verbal, le font vérifier et valident par la personne compétente et envoient les documents aux personnes ayant participé à la réunion. En fonction de la liste des points en suspens, elles/ils déterminent leurs propres mesures à prendre et celles des personnes ayant participé à la séance, programment les délais et vérifient la mise en œuvre des points en suspens.

Les assistant-e-s de direction...

- dressent les procès-verbaux des réunions.
- tiennent les listes des points en suspens sur la base des procès-verbaux des réunions.
- disposent d'excellentes connaissances dans le domaine de la protection des données.
- disposent de solides connaissances des différentes formes de procès-verbaux.
- assurent la réalisation ponctuelle des tâches résultant de la liste des points en suspens.
- veillent, lors de la rédaction du procès-verbal, à adopter un langage adapté aux destinataires avec un style soigné.
- veillent à une présentation claire et structurée.
- vérifient les contenus de la réunion figurant à l'ordre du jour en les comparant avec les résultats de la réunion et, en cas de discordances, demandent les informations nécessaires aux cadres.

<p><b>A5 : Coordonner le planning des cadres</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction gèrent et coordonnent les rendez-vous des cadres, les reportent dans l'agenda personnel et/ou celui de la direction et procèdent le cas échéant aux modifications nécessaires. Lors de l'organisation de réunions avec plusieurs personnes participantes, elles/ils ont recours aux logiciels ou aux médias appropriés.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordonnent les rendez-vous pour les cadres.</li> <li>• disposent de solides connaissances en matière d'utilisation des outils de planification et de communication.</li> <li>• veillent à un planning efficace et soucieux de la préservation des ressources.</li> <li>• veillent à un planning et à une organisation prévoyants.</li> <li>• évaluent correctement les conflits d'agenda et prennent les mesures nécessaires.</li> </ul>
<p><b>A6 : Coordonner les déplacements professionnels et les visites de manifestations pour les cadres</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction organisent les déplacements professionnels et les visites de manifestations des cadres (par exemple congrès, voyages à l'étranger, etc.) Elles/ils clarifient sur mandat des cadres les différents aspects ayant trait à la planification et à l'organisation (par exemple lieu, date, coûts, vols, train, hôtel, arrivée, programme) et préparent les différentes variantes (voyage, hébergement, etc.). Dans ce cadre, elles/ils tiennent compte des aspects écologiques et économiques et attirent au besoin l'attention sur des variantes plus écologiques.</p> <p>Les assistant-e-s de direction mettent en œuvre les variantes choisies. Elles/ils s'entretiennent avec les différents prestataires (agences de voyages, compagnies aériennes, hôtels, organisateurs, etc.) et effectuent les réservations nécessaires. Elles/ils rassemblent les documents requis, fournissent aux cadres des informations utiles sur la manifestation et inscrivent celle-ci dans l'agenda. Elles/ils identifient les aspects critiques du planning et de l'organisation des visites de manifestations et en déduisent les mesures à prendre.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organisent les déplacements professionnels et les visites de manifestations pour les cadres.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances des conditions de voyage.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances en matière de collaboration avec des partenaires de voyage externes.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances en matière d'interculturalité et de code de conduite.</li> <li>• disposent d'excellentes compétences linguistiques (langue nationale et langue étrangère).</li> <li>• veillent à assurer une planification économique et écologique des déplacements.</li> <li>• veillent à un planning et à une organisation prévoyants.</li> <li>• présentent clairement les variantes en termes de coûts/bénéfices et d'aspects environnementaux.</li> <li>• évaluent correctement les aspects critiques de la planification et de l'organisation des déplacements professionnels et des visites de manifestations et en déduisent des mesures ciblées.</li> </ul>

<p><b>A7 : Traiter la correspondance pour les cadres</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction préparent la correspondance des cadres (régulièrement ou occasionnellement, par exemple en cas d'absence). Elles/ils ont accès à la correspondance des différents canaux de communication qui relève de leur compétence (par exemple poste, e-mail), procèdent au tri, la traitent de manière autonome, puis la transfèrent ou la classent. Sur la base des contenus des documents, elles/ils identifient le besoin d'agir éventuel et en déduisent les mesures nécessaires.</p> <p>Les assistant-e-s de direction administrent et actualisent la gestion de la relation client (CRM) pour les cadres ou l'entreprise.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• traitent la correspondance pour les cadres.</li> <li>• administrent la gestion de la relation client (CRM) pour les cadres ou l'entreprise.</li> <li>• disposent de solides connaissances des structures, des processus et des compétences internes de l'entreprise.</li> <li>• disposent de solides connaissances en matière de planification et d'organisation.</li> <li>• disposent de solides connaissances des différents moyens de communication.</li> <li>• disposent d'excellentes compétences linguistiques (langue nationale et langue étrangère).</li> <li>• disposent d'excellentes compétences en matière de gestion des documents.</li> <li>• veillent à un traitement des documents rapide, adapté aux destinataires et avec un style soigné.</li> <li>• évaluent correctement les contenus et le besoin d'agir résultant de la correspondance reçue et en déduisent des mesures ciblées.</li> </ul>
---	---

### 5.3 Domaine de compétences opérationnelles B : Gestion de son domaine d'activité

Situation de travail	Critères de performance (potentiel de mise en œuvre ; savoir, compréhension ; attitudes, valeurs, motivation ; métacognition, capacité de réflexion)
<p><b>B1 : Établir des textes et des publications</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction participent à l'élaboration des différents types de textes et de publications. Elles/ils assument les tâches pour lesquelles aucun département de l'entreprise ou prestataire de services externe n'est disponible (par exemple rédaction, écriture de textes, coordination de l'impression, publications en ligne, création/traitement de graphiques). Lors de la conception et de la production de produits imprimés, elles/ils tiennent compte des aspects écologiques (par exemple papier certifié, nombre de copies). Elles/ils</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• établissent des textes et des publications (imprimé/numérique) soit personnellement, soit en collaboration avec des services internes ou externes.</li> <li>• disposent de connaissances de base du langage spécialisé pour la collaboration dans le domaine du graphisme et de l'impression.</li> <li>• disposent de solides connaissances des programmes Office.</li> <li>• disposent de connaissances de base de l'élaboration des graphiques.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances du CI/CD de l'entreprise.</li> <li>• disposent de connaissances de base en matière de marketing et communication.</li> </ul>

<p>identifient de manière autonome quelles activités ou quels événements doivent être communiqués à l'interne ou à l'externe et sous quelle forme, et prennent à cet effet contact avec les personnes responsables. Si nécessaire, elles/ils obtiennent l'autorisation des cadres compétent-e-s et des autres parties prenantes.</p> <p>Elles/ils préparent personnellement ou en collaboration avec des services internes ou externes les contenus destinés aux différents types de textes et de publications de manière adaptée aux niveaux et aux groupes d'intérêt, sur la base de modèles établis de manière professionnelle. Au besoin, elles/ils choisissent différents médias (p. ex. photos, vidéos, graphiques) à partir d'une collection existante.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• veillent à une préparation adaptée des données et des contenus aux niveaux et aux groupes d'intérêts.</li> <li>• tiennent compte des aspects écologiques lors de la gestion des produits imprimés.</li> <li>• évaluent correctement le besoin de communication dans le cadre des activités et des événements de l'entreprise et engagent sur cette base les mesures qui s'imposent.</li> </ul>
<p><b>B2 : Exploiter des informations et des données</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction obtiennent personnellement les informations et collectent ou élaborent les données existantes de manière adaptée aux niveaux et aux groupes d'intérêts pour la suite des opérations. Pour ce faire, elles/ils épurent les séries de données, établissent des extraits ou reportent les données dans le format adapté. Elles/ils maîtrisent les programmes et les outils nécessaires à cet effet.</p> <p>Les assistant-e-s de direction contrôlent les informations et les données sur une base d'échantillon et vérifient la plausibilité des résultats. Elles/ils identifient de manière autonome quelles informations doivent être transférées aux cadres compétent-e-s (par exemple incohérences, irrégularités). Elles/ils transmettent les données à d'autres services pour traitement. Dans ce cadre, elles/ils utilisent exclusivement des canaux sûrs et, en cas de situation problématique, trouvent rapidement des solutions créatives (par exemple en cas de panne d'imprimante, de maladie de la personne responsable).</p> <p>Les assistant-e-s de direction traitent les données conformément aux instructions de la/du cadre compétent-e. Elles/ils appliquent correctement les dispositions légales et les prescriptions internes de l'entre-</p>	<p>Les assistant-e-s de direction ...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gèrent les informations et les données.</li> <li>• traitent les données conformément aux instructions de la/du responsable compétent-e.</li> <li>• disposent de connaissances de base de la systématique des bases de données.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances dans le domaine de la protection des données.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances des outils de collecte, de traitement et d'analyse des données.</li> <li>• veillent à un traitement adapté des données et des contenus aux niveaux et aux groupes d'intérêts.</li> <li>• veillent à un archivage systématique des données.</li> <li>• respectent les dispositions légales et les prescriptions de l'entreprise lors de la gestion des données et des contenus.</li> <li>• veillent, lors de la transmission des données et des contenus, à utiliser des canaux de communication sécurisés.</li> <li>• analysent les informations et les données reçues en termes de plausibilité et en déduisent les mesures appropriées.</li> <li>• vérifient régulièrement la gestion de l'archivage des données par le personnel et en déduisent, le cas échéant, des mesures ciblées.</li> </ul>

<p>prise lors de la collecte, de la sauvegarde, de l'archivage et de l'effacement des données, ainsi que lors de l'octroi éventuel des autorisations d'accès. En cas de demande de transmission des données, elles/ils vérifient de manière critique si la transmission est conforme aux dispositions en vigueur et utilisent uniquement les canaux appropriés (par exemple courrier recommandé, documentation protégée par mot de passe). En cas de besoin, elles/ils caviardent une partie des données en utilisant les outils appropriés.</p> <p>Les assistant-e-s de direction développent ou optimisent l'archivage des données conformément à des critères clairs. Elles/ils consignent par écrit la structure d'archivage et initient le personnel à l'archivage des données. Elles/ils vérifient la gestion des archives par le personnel, en déduisant, le cas échéant, les mesures nécessaires et contrôlent régulièrement si les données issues du classement des archives peuvent être déplacées.</p>	
<p><b>B3 : Préparer les faits et chiffres pour les présentations ou la documentation</b></p> <p>Sur mandat des cadres, les assistant-e-s de direction élaborent les faits et chiffres de manière claire. Elles/ils effectuent des recherches et rassemblent à cet effet les données nécessaires. Elles/ils clarifient le but, les attentes, le résultat final et les ressources à disposition (matériel, délais, modèles et, le cas échéant, coûts, etc.) de la recherche, et élaborent le mandat de clarification dans le cadre de leur domaine de compétences et des processus standard de l'entreprise. Le cas échéant, elles/ils délèguent le mandat et le surveillent.</p> <p>Les assistant-e-s de direction rassemblent les faits et chiffres, établissent des statistiques et produisent ensuite une documentation et/ou des présentations. Dans ce cadre, elles/ils veillent à appliquer correctement les dispositions CI/CD et à réaliser une représentation claire et compréhensible. En fonction de la culture de l'entreprise, elles/ils enrichissent la présentation/la documentation avec d'autres médias (image, son, etc.) et utilisent une vaste palette de formes de représentation (vidéo, graphique, etc.).</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• effectuent, sur mandat des cadres, des recherches sur les faits et chiffres.</li> <li>• préparent les faits et chiffres pour les présentations ou la documentation sur la base de leur mandat de clarification.</li> <li>• disposent d'excellentes compétences dans le domaine de la recherche.</li> <li>• disposent d'excellentes compétences dans l'exploitation des programmes courants.</li> <li>• disposent de connaissances de base de la représentation des données.</li> <li>• veillent, lors de la préparation des faits et chiffres, à assurer une représentation claire et compréhensible conformément aux directives de l'entreprise.</li> <li>• veillent à assurer une recherche ciblée.</li> <li>• veillent à une formulation claire de l'attribution des mandats.</li> <li>• évaluent correctement les résultats de leurs recherches et en déduisent des faits et des informations ciblées pour le traitement ultérieur.</li> </ul>

**B4 : Soutenir le personnel lors de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC)**

En cas de problèmes lors de l'utilisation des programmes informatiques, les assistant-e-s de direction fournissent le support de premier niveau aux cadres ou au personnel dans leur domaine. Si nécessaire, elles/ils forment le personnel concerné sur place et éliminent les problèmes constatés. Si elles/ils ne peuvent pas éliminer le problème, elles/ils prennent contact avec le support informatique et assurent le suivi de résolution des problèmes. Elles/ils analysent régulièrement leurs compétences techniques concernant les applications des programmes et déduisent les mesures nécessaires à leur développement.

Les assistant-e-s de direction...

- assurent le support de premier niveau dans le domaine des TIC.
- forment le personnel sur place concernant l'élimination des problèmes relatifs aux TIC.
- disposent d'excellentes connaissances des programmes de l'entreprise.
- disposent de connaissances de base dans le domaine de la méthodologie et de la didactique.
- assurent le support de premier niveau dans un esprit de services.
- mènent une réflexion régulière sur leurs compétences techniques concernant les applications des programmes et en déduisent d'autres mesures de développement nécessaires.
- évaluent correctement le problème des TIC constaté et engagent des mesures ciblées de résolution du problème.

**B5 : Diriger des projets dans son domaine**

Les assistant-e-s de direction assument la fonction de responsables de projet pour les projets de complexité moindre (par exemple manifestations ou évaluations) et utilisent dans ce cadre les instruments/modèles existants de l'entreprise ou établissent leurs propres modèles/instruments. Elles/ils effectuent des recherches sur les différentes options. Elles/ils analysent les forces et faiblesses de la situation et tiennent compte des facteurs internes et externes. Sur cette base, elles/ils déduisent le cas échéant les actions nécessaires.

Elles/ils présentent les options et les résultats de leurs analyses aux cadres compétent-e-s et se préparent à répondre aux éventuelles questions.

Les assistant-e-s de direction identifient de manière autonome le besoin d'information et informent directement ou indirectement l'ensemble des personnes concernées. Si nécessaire, elles/ils établissent une description et/ou un plan de projet. Elles/ils identifient de manière fiable les dépendances et les interfaces du projet, mènent à l'avance

Les assistant-e-s de direction...

- dirigent les projets de complexité moindre dans leur propre domaine.
- disposent d'excellentes connaissances des différentes méthodes d'analyse.
- disposent de connaissances de base dans le domaine de l'économie d'entreprise.
- disposent d'excellentes compétences dans le domaine de la gestion de projets.
- disposent d'excellentes compétences dans le domaine de la recherche.
- veillent à une gestion ciblée de leurs projets.
- veillent dans leurs projets aux aspects économiques.
- veillent à une communication adaptée aux destinataires avec l'ensemble des parties prenantes.
- évaluent correctement les situations difficiles dans leurs projets et en déduisent les étapes nécessaires.
- vérifient régulièrement le déroulement et la mise en œuvre de leurs projets et engagent au besoin les mesures de correction nécessaires.

<p>les entretiens nécessaires et coordonnent l'échéancier en conséquence.</p> <p>Pendant la mise en œuvre, les assistant-e-s de direction coordonnent en continu les différentes parties prenantes et veillent à un flux d'informations constant conformément à leur rôle défini au sein du projet. Si les mandats sont clairs, elles/ils délèguent certaines tâches spécifiques. Elles/ils surveillent la mise en œuvre des différentes étapes du projet, contrôlent en continu le respect des délais et gardent l'œil sur le calendrier et les coûts. Elles/ils maîtrisent également les situations présentant un potentiel de conflit, font preuve au besoin de capacité à s'imposer et obtiennent le soutien de leurs supérieur-e-s (par exemple en cas d'absence de compétence décisionnelle, de connaissances lacunaires ou de surcharge de travail). Elles/ils dirigent l'intégralité de l'administration de projet.</p> <p>Lors de la clôture du projet, les assistant-e-s de direction établissent les rapports et sont responsables le cas échéant des autres contenus (par exemple communication d'entreprise, rapport de clôture, etc.). Dans ce cadre, elles/ils indiquent également aux cadres les possibilités d'évolution ou d'amélioration et engagent les projets consécutifs en cas de besoin. Les assistant-e-s de direction sont responsables de la clôture administrative du projet (contrôle des factures et des heures, rapports, etc.). En cas d'incohérences ou de divergences, elles/ils informent les cadres compétent-e-s.</p>	
<p><b>B6 : Défendre les points à l'ordre du jour de son domaine lors des réunions de direction</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction participent à des réunions, à des entretiens ou à des ateliers avec la direction et défendent les intérêts de leur domaine (implémentation de nouveaux processus de travail, manifestations, informations des collaborateurs, etc.).</p> <p>Les assistant-e-s de direction réfléchissent en amont aux objectifs qu'elles/ils souhaitent atteindre et se préparent de manière adaptée aux rendez-vous programmés. Elles/ils identifient les moments où un entretien préalable avec les cadres est nécessaire. Elles/ils présentent</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• défendent les intérêts de leur domaine lors des réunions de direction.</li> <li>• disposent de solides connaissances des programmes Office.</li> <li>• disposent d'excellentes compétences dans le domaine des techniques de présentation.</li> <li>• veillent à une préparation adaptée des contenus des réunions aux différents destinataires.</li> <li>• assurent une présence convaincante.</li> </ul>

<p>brèvement les points à l'ordre du jour à l'aide d'une formulation claire et se servent de différents outils pour améliorer la compréhension des participant-e-s. Elles/ils prennent note des arguments des participant-e-s et argumentent de manière cohérente. Elles/ils évaluent les conséquences des différentes décisions et définissent les prochaines étapes avec les personnes participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analysent les décisions issues des réunions de direction et en déduisent les prochaines étapes.</li> </ul>
<p><b>B7 : Entretenir des contacts avec les différents groupes d'intérêt</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction assurent le suivi de la clientèle interne et externe, des prestataires de services et des autres groupes d'intérêt. Elles/ils entretiennent les contacts et les relations dans le cadre de leur rôle. Elles/ils agissent et réagissent aux mandats qui leur sont confiés et répondent aux questions posées, assurent la communication (orale et écrite) via différents canaux de communication (physiques et numériques) et animent la collaboration conformément aux directives de l'entreprise. Elles/ils analysent les relations avec les différents groupes d'intérêt et en déduisent les améliorations nécessaires.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• entretiennent les contacts avec les différents groupes d'intérêt.</li> <li>• disposent de connaissances de base dans le domaine de l'économie d'entreprise.</li> <li>• disposent d'excellentes compétences dans le domaine de la gestion des relations.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances des exigences de communication de l'entreprise.</li> <li>• veillent à une communication adaptée aux destinataires.</li> <li>• assurent des relations durables avec les différents groupes d'intérêt dans leur domaine.</li> <li>• interviennent comme collaborateurs/trices fiables et dignes de confiance envers les différents groupes d'intérêt.</li> <li>• assurent une relation orientée sur les services avec les différents groupes d'intérêt.</li> <li>• mènent une réflexion régulière sur leurs relations avec les différents groupes d'intérêt et en déduisent les améliorations nécessaires.</li> </ul>
<p><b>B8 : Contribuer à une ambiance de travail en conformité avec le système</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction animent l'ambiance de travail dans le but d'assurer le bien-être du personnel. Dans le cadre de la culture d'entreprise, elles/ils organisent différents signes d'attention destinés au personnel (par exemple fleurs/cartes, petit-déjeuner de bienvenue, lettre de condoléances, cadeaux, etc.). Elles/ils veillent à une gestion uniforme des différents signes d'attention pour l'ensemble du personnel et en tiennent le registre de manière appropriée (par exemple pour le remplacement pendant les vacances).</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organisent pour le personnel différents signes d'attention dans le cadre de la culture d'entreprise.</li> <li>• disposent de solides connaissances en matière de planification et d'organisation.</li> <li>• disposent de connaissances de base en matière interculturelle.</li> <li>• veillent à adopter un comportement juste et empathique.</li> <li>• assurent un planning proactif et coordonné.</li> <li>• évaluent correctement les problèmes émergeant dans l'ambiance de travail et prennent les mesures correctrices nécessaires pour améliorer cette dernière.</li> </ul>

<p>Les assistant-e-s de direction se situent à l'interface entre les cadres et le personnel. Elles/ils identifient les problèmes émergents et les transmettent selon la situation.</p>	
--	--

#### 5.4 Domaine de compétences opérationnelles C : Gestion du personnel de l'équipe

Situation de travail	Critères de performance (potentiel de mise en œuvre ; savoir, compréhension ; attitudes, valeurs, motivation ; métacognition, capacité de réflexion)
<p><b>C1 : Recruter le personnel pour son équipe</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction recrutent le nouveau personnel pour leur domaine en fonction des besoins, le cas échéant en collaboration avec le service du personnel. Pour ce faire, elles/ils rédigent des descriptifs de poste clairs et compréhensibles. Elles/ils examinent et évaluent les critères obligatoires et facultatifs (adéquation) pour le poste à pourvoir. Elles/ils procèdent ensuite à une présélection cohérente des candidatures potentielles.</p> <p>Lors de l'entretien d'embauche, les assistant-e-s de direction informent les candidat-e-s concernant l'entreprise et le poste à pourvoir. Elles/ils appliquent des techniques de questionnement et d'entretien méthodiques et évaluent avec soins les réponses obtenues. Dans ce cadre, elles/ils se fondent sur le dossier de candidature, les critères qualitatifs et les notes d'entretien.</p> <p>Elles/ils clôturent le processus de sélection sous forme d'acceptation ou de refus de la candidature et fournissent des retours constructifs et respectueux aux candidat-e-s concerné-e-s.</p> <p>Les assistant-e-s de direction mènent une réflexion sur l'entretien d'embauche et l'analysent sous l'angle de l'objectivité et du professionnalisme. Elles/ils développent au besoin des stratégies d'amélioration.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• recrutent le nouveau personnel pour leur domaine, le cas échéant en collaboration avec le service du personnel.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances des processus de recrutement.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances des différentes techniques de questionnement et d'entretien.</li> <li>• disposent de connaissances de base dans le domaine du droit du travail.</li> <li>• veillent à appliquer une base décisionnelle fondée sur des critères pour le poste à pourvoir.</li> <li>• adoptent une attitude convaincante lors des entretiens d'embauche.</li> <li>• mènent une réflexion sur l'entretien d'embauche sous l'angle de l'objectivité et du professionnalisme et développent au besoin des stratégies d'amélioration.</li> </ul>
<p><b>C2 : Gérer le personnel dans son travail quotidien</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction communiquent avec le personnel de manière appropriée et appliquent des techniques de communication pertinentes. Dans ce cadre, elles/ils tiennent compte des aspects inhérents à la culture de l'entreprise et agissent comme des exemples. Dans le cadre de leurs compétences professionnelles, elles/ils délèguent les tâches de manière ciblée et réfléchie, fournissent des instructions complètes à leur personnel, vérifient la mise en œuvre des</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• donnent des mandats complets à leur personnel.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances des différentes techniques de questionnement et d'entretien.</li> <li>• disposent de connaissances de base dans le domaine du droit du travail.</li> <li>• disposent d'excellentes compétences en matière d'attribution des mandats.</li> </ul>

<p>travaux et donnent régulièrement des retours. Elles/ils ont la possibilité de communiquer avec leur personnel en utilisant l'ensemble des canaux à disposition. Elles/ils réagissent rapidement et de manière adéquate aux éventuels problèmes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• veillent, lorsqu'elles/ils délèguent des tâches, à confier des mandats clairs et complets.</li> <li>• fournissent des retours constructifs.</li> <li>• mènent une réflexion sur les prestations du personnel dans le cadre des bilans de situation et prennent au besoin les mesures nécessaires.</li> </ul>
<p><b>C3 : Accompagner le développement du personnel de son équipe</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction s'engagent activement dans le développement personnel de leurs collaborateurs/trices. Elles/ils s'enquière de leur situation en termes de formation et de formation continue, ainsi que de leurs besoins et leurs questions spécifiques en matière de connaissances professionnelles. Elles/ils planifient du temps pour projeter et définir les thèmes dans le cadre de mesures appropriées de formation continue et d'échanges. Pendant les rencontres de formation continue et d'échanges, elles/ils motivent, encouragent et stimulent leur personnel. Elles/ils prennent le temps nécessaire pour aborder leurs demandes et leurs besoins, et répondent aux questions techniques et pratiques. Elles/ils gardent un œil sur les compétences des collaborateurs/trices pour identifier les domaines pour lesquels elles/ils ont besoin d'un soutien complémentaire.</p> <p>Les assistant-e-s de direction mènent régulièrement des entretiens d'évaluation du personnel avec les collaborateurs/trices permanent-e-s de l'équipe et établissent des conventions d'objectifs individuelles qu'elles/ils utilisent ensuite dans le cadre du développement du personnel.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• assurent le développement des collaborateurs/trices de leur équipe.</li> <li>• mènent régulièrement des entretiens d'évaluation du personnel.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances des processus relatifs aux entretiens d'évaluation du personnel de l'entreprise.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances des différentes techniques de questionnement et d'entretien.</li> <li>• disposent de connaissances de base dans le domaine du développement du personnel.</li> <li>• veillent au développement individualisé et basé sur les besoins des collaborateurs/trices.</li> <li>• effectuent un bilan de situation régulier du personnel.</li> <li>• mènent une réflexion sur leur gestion des entretiens d'évaluation du personnel et en déduisent, le cas échéant, les mesures d'optimisation personnelles nécessaires.</li> <li>• évaluent de manière réaliste les compétences et les capacités de leur personnel et prennent régulièrement avec lui des mesures de développement ciblées.</li> </ul>
<p><b>C4 : Appliquer des stratégies de résolution des conflits</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction traitent les conflits professionnels survenant dans leur équipe. Si ces conflits relèvent de la compétence du service du personnel, elles/ils dirigent les parties impliquées vers celui-ci. Si tel n'est pas le cas, elles/ils agissent comme organe de médiation, analysent la situation conflictuelle des parties concernées, planifient des interventions, les mettent en œuvre avec les parties impliquées et les évaluent. Si elles/ils sont personnellement impliqués-e-s</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• traitent les conflits professionnels survenant dans leur équipe.</li> <li>• disposent d'excellentes compétences dans le domaine de la gestion des conflits.</li> <li>• disposent de solides connaissances dans le domaine des techniques de communication.</li> <li>• disposent de connaissances de base dans le domaine de la dynamique de groupe.</li> </ul>

<p>dans le conflit, elles/ils examinent l'opportunité de s'adresser à une personne externe pour résoudre le conflit. Elles/ils réfléchissent à leur manière de traiter le conflit et en dégagent des variantes d'intervention opportunes pour l'avenir.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• agissent comme organe de médiation dans les situations de conflit entre les collaborateurs/trices de leur équipe.</li> <li>• veillent à l'adoption de solutions viables.</li> <li>• tiennent compte, lors du traitement des conflits, des compétences au sein de l'entreprise et de leurs limites personnelles.</li> <li>• réfléchissent à leur manière de traiter le conflit et en dégagent les variantes d'intervention opportunes pour l'avenir.</li> <li>• évaluent de manière réaliste la situation de conflit dans leur équipe et prennent des mesures efficaces.</li> </ul>
<p><b>C5 : Diriger des réunions, des ateliers et des formations avec le personnel de l'équipe</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction dirigent avec autonomie et confiance des réunions, des ateliers et des formations avec leur équipe. Dans ce cadre, elles/ils effectuent des recherches concernant les contenus de ces rencontres, échangent avec d'autres personnes le cas échéant et déterminent les objectifs, les contenus et les participant-e-s nécessaires. Elles/ils établissent les documents nécessaires, organisent les locaux, l'infrastructure et la restauration et se préparent de manière systématique et avec soin.</p> <p>Pendant la rencontre, les assistant-e-s de direction appliquent différentes techniques de modération et choisissent des connaissances approfondies et ciblées dans le domaine des techniques de visualisation. Elles/ils adoptent une attitude convaincante et veillent à une transmission compréhensible et claire du programme. Enfin, elles/ils mènent une réflexion sur la rencontre et définissent des mesures d'amélioration.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• préparent des réunions, des ateliers et des formations avec leur équipe.</li> <li>• dirigent des réunions, des ateliers et des formations avec leur équipe.</li> <li>• disposent de solides connaissances en matière de planification et d'organisation.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances en matière de techniques de modération et de visualisation.</li> <li>• disposent de solides connaissances dans le domaine des techniques de communication.</li> <li>• disposent de connaissances de base dans le domaine de la dynamique de groupe.</li> <li>• veillent à un échange ciblé d'informations avec le personnel de leur domaine.</li> <li>• assurent une préparation systématique.</li> <li>• mènent une réflexion sur leur gestion de la réunion, de l'atelier ou de la formation et définissent des mesures d'amélioration.</li> </ul>

**5.5 Domaine de compétences opérationnelles D : Collaboration avec d'autres départements de l'entreprise ou avec des prestataires de services externes**

<b>Situation de travail</b>	<b>Critères de performance</b> (potentiel de mise en œuvre ; savoir, compréhension ; attitudes, valeurs, motivation ; métacognition, capacité de réflexion)
<p><b>D1 : Coordonner et traiter les questions relatives à la gestion financière</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction établissent, en concertation avec les cadres compétent-e-s, les budgets pour les projets de leur domaine. Conformément aux processus en vigueur dans l'entreprise, elles/ils transmettent les budgets au département des finances ou au personnel spécialisé compétent de l'entreprise et coordonnent les étapes suivantes (facturation, paiements, etc.). Elles/ils vérifient les factures pour leur domaine ou pour les cadres (par exemple en ce qui concerne les centres de coûts, les types de coûts, la validation) et les transmettent au département des finances.</p> <p>Les assistant-e-s de direction établissent des estimations en collaboration avec le département des finances, les analysent en cas de besoin et justifient les divergences par rapport au budget prévu envers les cadres.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• traitent, en concertation avec les cadres compétent-e-s, les budgets des projets, les factures et les paiements de leur domaine.</li> <li>• établissent des estimations en collaboration avec le département des finances.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances dans le domaine de la gestion financière et comptable.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances en matière de contrôle de gestion de l'entreprise.</li> <li>• veillent au respect des processus d'entreprise.</li> <li>• analysent les estimations et, en cas de divergences, établissent des justifications plausibles.</li> <li>• vérifient l'ensemble des factures dans leur domaine de compétences et les transmettent au département des finances.</li> </ul>
<p><b>D2 : Coordonner et traiter les questions relatives au personnel</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction assurent la coordination et collaborent avec le service du personnel de manière alignée sur les besoins (par exemple lors de la planification du personnel, du recrutement, des entrées et sorties de personnel et des processus de transformation).</p> <p>Les assistant-e-s de direction contrôlent et valident les éventuels rapports (par exemple justificatifs du temps de travail, rapports) et, en cas d'incohérences, prennent contact avec le service du personnel ou le personnel spécialisé compétent dans l'entreprise. Lors de la saisie et</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordonnent et traitent les questions relatives au personnel avec le service du personnel ou le personnel spécialisé compétent.</li> <li>• disposent de connaissances de base dans le domaine de la gestion du personnel.</li> <li>• disposent de connaissances de base dans le domaine du droit du travail.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances dans le domaine de la protection des données.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances en matière des processus d'administration du personnel dans l'entreprise.</li> </ul>

<p>du traitement des données du personnel, elles/ils appliquent correctement les dispositions légales (protection des données) et les directives internes à l'entreprise.</p> <p>Les assistant-e-s de direction coordonnent les plannings en fonction des exigences de l'entreprise (par exemple vacances, absences) et garantissent que les services centraux puissent être fournis en tout temps.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• assurent une collaboration effective avec le service du personnel ou le personnel spécialisé compétent.</li> <li>• veillent à une saisie et à un traitement soigneux des données du personnel.</li> <li>• respectent les dispositions sur la protection des données lors du traitement des données du personnel.</li> <li>• vérifient la plausibilité des documents du personnel et, en cas d'incohérences, contactent le service du personnel ou le personnel spécialisé compétent.</li> </ul>
<p><b>D3 : Clarifier les questions juridiques</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction clarifient les questions juridiques liées au traitement de documents ou à l'organisation de manifestations, par exemple en ce qui concerne les contrats, les inscriptions au registre du commerce ou les assemblées générales (statuts, droits de vote, propositions, etc.). Lors de ce processus de clarification, elles/ils collaborent avec les autorités/offices/notaires compétents, le service juridique interne ou les bureaux de conseil juridique externes.</p> <p>Les assistant-e-s de direction documentent de manière compréhensible les questions juridiques à clarifier, depuis la formulation de la question jusqu'au résultat, par exemple en indiquant les sources.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• clarifient les questions juridiques avec les personnes compétentes internes ou externes.</li> <li>• documentent l'ensemble des étapes de la clarification juridique.</li> <li>• disposent de connaissances de base de l'ordre juridique suisse.</li> <li>• disposent de connaissances de base des formes de sociétés et du droit commercial.</li> <li>• disposent de connaissances de base du mode de fonctionnement des autorités de régulation et de surveillance.</li> <li>• veillent à une communication compréhensible et adaptée aux destinataires.</li> <li>• mènent une réflexion régulière sur leur mode de procéder pendant le processus de clarification et en déduisent les mesures correctrices nécessaires.</li> </ul>
<p><b>D4 : Coordonner et traiter les questions relatives au marketing et à la communication</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction collaborent étroitement dans le cadre de leur fonction avec les spécialistes internes ou externes en marketing et en communication pour ce qui a trait à la commercialisation des produits et des services. Elles/ils coordonnent et accompagnent par exemple la planification et la mise en œuvre des mesures de communication avec les agences de publicité ou de communication.</p> <p>En collaboration avec les spécialistes, les assistant-e-s de direction traitent par exemple des newsletters du management ou des rapports</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• coordonnent les mesures de marketing et de communication définies avec les agences de publicité ou de communication.</li> <li>• traitent, en collaboration avec des spécialistes, les mesures de marketing et de communication spécifiques à l'entreprise.</li> <li>• disposent de connaissances de base en matière de marketing et communication.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances du CI/CD de l'entreprise.</li> <li>• veillent à un traitement adapté des données et des contenus aux niveaux et aux groupes d'intérêts.</li> </ul>

<p>de gestion, ou élaborent des textes, des graphiques, des images et des documents sur l'intranet, l'extranet ou le site Web.</p> <p>Lors de leur collaboration avec les spécialistes internes ou externes en marketing et en communication, les assistant-e-s de direction abordent les critères écologiques, par exemple en ce qui concerne les réunions virtuelles ou l'efficacité du matériel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• utilisent des canaux de communication modernes, par exemple les réseaux sociaux.</li> <li>• contrôlent les mesures de marketing et de communication sous l'angle écologique et prennent, le cas échéant, des mesures d'optimisation.</li> </ul>
<p><b>D5 : Coordonner et organiser les technologies de l'information et de la communication (TIC)</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction coordonnent et organisent, en collaboration avec le département informatique ou les prestataires de services informatiques externes, les mises à jour logicielles ainsi que l'achat et la réparation du matériel informatique. Elles/ils apportent leur soutien lors de l'achat de nouveau matériel informatique et logiciel et garantissent la sécurité des données en collaboration avec le département informatique ou les prestataires de services informatiques externes en cas de migration des données. Lors du choix de matériel informatique, elles/ils prennent en compte l'efficacité énergétique et celle relative aux matériaux et respectent les principes de l'« informatique durable ».</p> <p>Les assistant-e-s de direction coordonnent les exigences informatiques spécifiques (par exemple lors d'événements, l'implication de personnes externes, etc.) et agissent comme intermédiaires entre les différentes parties prenantes.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organisent, avec le département informatique ou les prestataires de services informatiques externes, l'achat et la réparation du matériel informatique.</li> <li>• coordonnent, avec le département informatique ou les prestataires de services informatiques externes, les renouvellements de logiciel ou de matériel informatique ainsi que les migrations de données.</li> <li>• disposent d'excellentes compétences dans le domaine de la sécurité des données.</li> <li>• disposent de connaissances de base dans le domaine du langage informatique.</li> <li>• veillent à l'efficacité énergétique et à celle relative aux matériaux et respectent les principes de l'« informatique durable ».</li> <li>• agissent comme intermédiaires entre les différentes parties prenantes dans la coordination des TIC.</li> <li>• réfléchissent sur la collaboration avec les prestataires de services informatiques externes et prennent, le cas échéant, les mesures nécessaires.</li> </ul>
<p><b>D6 : Organiser des manifestations avec d'autres départements ou avec des prestataires de services externes</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction organisent les locaux et l'infrastructure nécessaires aux manifestations et vérifient la faisabilité des exigences en matière de locaux et d'infrastructure.</p> <p>Les assistant-e-s de direction organisent la restauration dans le cadre des différentes manifestations en tenant compte des besoins des per-</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• organisent les locaux et l'infrastructure nécessaires aux manifestations.</li> <li>• organisent la restauration avec les prestataires de services de restauration pour les manifestations.</li> <li>• organisent des manifestations en collaboration avec les prestataires de services externes (par exemple agence événementielle).</li> <li>• disposent d'excellentes compétences en matière de planification et d'organisation de manifestations.</li> </ul>

<p>sonnes participantes. Elles/ils recueillent les offres, les comparent, assurent la coordination avec le service de restauration ou les prestataires de services externes, contrôlent les prestations et vérifient les factures.</p> <p>Lors du choix des prestataires de services de restauration externes et de la détermination de l'offre de restauration, elles/ils veillent à éviter le gaspillage alimentaire et à privilégier les produits alimentaires durables.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• veillent, lors de la planification des manifestations, à clarifier les besoins de manière détaillée avec la personne mandante.</li><li>• assurent le déroulement harmonieux de la manifestation.</li><li>• prennent en compte, lors du choix de l'offre de restauration, les aspects écologiques et les différentes habitudes alimentaires.</li> <li>• analysent en détails les données et les critères clés de la manifestation prévue et engagent sur cette base les étapes nécessaires.</li><li>• mènent une réflexion en profondeur sur leur manière de procéder en termes de planification et d'organisation des manifestations et prennent les mesures d'optimisation nécessaires.</li></ul>
---	--

## 5.6 Domaine de compétences opérationnelles E : Conception du self-management

Situation de travail	Critères de performance (potentiel de mise en œuvre ; savoir, compréhension ; attitudes, valeurs, motivation ; métacognition, capacité de réflexion)
<p><b>E1 : Assurer le développement des compétences personnelles et l'agilité</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction développent leurs compétences personnelles pertinentes. Elles/ils effectuent des bilans de situation réguliers, formulent des objectifs, planifient des mesures de développement et les mettent en œuvre.</p> <p>Elles/ils se forment en continu pour assurer le développement de leurs compétences. Outre le recours aux offres de formation continue, elles/ils se tiennent au courant grâce à la lecture de publications et aux échanges avec leurs collègues, et intègrent les éléments appris dans leur travail.</p> <p>Les assistant-e-s de direction anticipent les processus de changement et agissent avec la souplesse nécessaire. Elles/ils se confrontent aux changements et développent des stratégies destinées à gérer les situations problématiques et les conflits potentiels. Elles/ils planifient et organisent le processus de développement de manière consciente et proactive.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mettent en œuvre avec cohérence des mesures de développement professionnelles et personnelles.</li> <li>• disposent d'excellentes compétences dans le domaine des instruments de réalisation de bilans de situation.</li> <li>• disposent de solides connaissances dans le domaine de la formulation d'objectifs.</li> <li>• disposent de connaissances de base dans le domaine de la gestion du changement.</li> <li>• s'intéressent aux processus de changement.</li> <li>• s'engagent en faveur de bilans de situation réguliers.</li> <li>• évaluent de manière réaliste leurs forces et leurs faiblesses et en déduisent les mesures judicieuses.</li> <li>• mènent une réflexion sur les processus de changement de l'entreprise dans la perspective de leurs domaines de compétences actuels et définissent les domaines de développement personnels pour l'avenir.</li> </ul>
<p><b>E2 : Appliquer des méthodes de travail efficaces</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction appliquent des méthodes de travail efficaces. Les objectifs professionnels et individuels qu'elles/ils formulent sont réalistes et motivants. Elles/ils font le point de manière continue sur les tâches à accomplir et délèguent aux services concernés les activités qu'elles/ils n'ont pas à réaliser ou ne peuvent pas réaliser elles/eux-mêmes. En planifiant leur temps de façon systématique, elles/ils s'assurent d'accomplir leurs tâches efficacement et en temps voulu. Les assistant-e-s de direction veillent à aménager leur poste de</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utilisent dans leur travail des techniques, des méthodes et des instruments appropriés.</li> <li>• disposent de solides connaissances des techniques, méthodes et instruments de travail différents.</li> <li>• veillent à avoir une façon de travailler efficace et effective.</li> <li>• analysent leurs techniques de travail de manière critique et identifient les mesures d'amélioration adéquates.</li> </ul>

travail de manière à pouvoir exécuter leurs tâches de manière optimale.	
<p><b>E3 : Gérer ses propres ressources</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction veillent à leur équilibre personnel et appliquent sciemment différentes techniques de détente. Elles/ils viennent à bout de longues journées de travail et aménagent leur temps de travail de manière flexible. Elles/ils abordent de manière constructive les situations stressantes. Au besoin, elles/ils appliquent des techniques utiles de gestion du stress. Elles/ils veillent régulièrement à assurer un équilibre entre leurs intérêts, clarifient les attentes de leurs interlocuteurs/trices et leurs propres attentes et constituent ce faisant des relations stables. Elles/ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'énergie et posent avec clairvoyance des limites dans l'aménagement de leur travail afin de maintenir un équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. Si elles/ils n'y parviennent pas, elles/ils en font part à leur responsable pour prendre ensemble les mesures nécessaires (par exemple pour réduire la charge de travail).</p>	<p>Les assistant-e-s de direction ..</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mettent en œuvre de manière efficace leur propre gestion des ressources.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances en matière de gestion des ressources.</li> <li>• disposent de solides connaissances dans le domaine de la gestion du stress.</li> <li>• veillent au maintien de l'équilibre entre leur vie professionnelle et leur vie privée.</li> <li>• réfléchissent à leur propre gestion de l'énergie et savent poser des limites avec clairvoyance.</li> </ul>
<p><b>E4 : Créer, étendre et entretenir un réseau</b></p> <p>Les assistant-e-s de direction développent leur réseau de manière stratégique et l'entretiennent activement. Elles/ils sont présent-e-s dans les réseaux pertinents, participent aux événements correspondants et entretiennent les contacts avec les différents groupes d'intérêt. Elles/ils échangent régulièrement sur les défis professionnels et intègrent les résultats obtenus à leur travail.</p> <p>Les assistant-e-s de direction entretiennent activement leurs relations également en dehors de l'entreprise. Elles/ils utilisent ces échanges pour animer leurs propres activités.</p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• entretiennent systématiquement des réseaux personnels.</li> <li>• disposent de solides connaissances dans le domaine de l'entretien des réseaux.</li> <li>• disposent d'excellentes connaissances des réseaux sociaux (médias sociaux).</li> <li>• œuvrent à la constitution d'un réseau structuré de manière stratégique.</li> <li>• sont actifs au sein des réseaux et prennent part activement à la communauté d'expert-e-s.</li> <li>• mènent une réflexion régulière sur leurs activités en matière d'entretien des réseaux et prennent les mesures d'optimisation nécessaires.</li> </ul>
<p><b>E5 : Adopter une attitude professionnelle</b></p>	<p>Les assistant-e-s de direction...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• interviennent vis-à-vis des groupes d'intérêt internes et externes en qualité de représentant-e-s de leur entreprise.</li> </ul>

<p>Les assistant-e-s de direction sont conscient-e-s de l'importance d'une attitude professionnelle en qualité de représentant-e-s de l'entreprise et adoptent une attitude sûre et compétente. Elles/ils mettent en œuvre avec cohérence les particularités de l'entreprise tant dans leur présence personnelle que dans leur présence en ligne.</p> <p>Les assistant-e-s de direction utilisent leur vaste culture générale de manière ciblée et habile dans le cadre des interactions avec leur clientèle et font preuve d'intérêt pour les actualités sociales, économiques et politiques.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>• disposent de solides connaissances en matière d'économie, de politique et de société.</li><li>• disposent d'une vaste culture générale.</li><li>• tiennent compte des particularités de l'entreprise dans leurs interactions personnelles et numériques.</li><li>• adoptent un style sûr et élégant.</li><li>• entretiennent des relations orientées sur les services avec les groupes d'intérêt internes et externes.</li><li>• mènent une réflexion régulière sur leurs connaissances en matière de culture générale, d'économie, de politique et de société et identifient les champs de développement possibles.</li></ul>
--	--

Attestation fédérale de formation professionnelle AFP	Titre sanctionnant une formation professionnelle initiale de deux ans.
Brevet fédéral BF	Titre sanctionnant un examen professionnel fédéral avec brevet fédéral de niveau tertiaire B.
Certificat fédéral de capacité CFC	Titre sanctionnant une formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans.
Compensation des inégalités frappant les personnes ayant un handicap	Les personnes ayant un handicap ont droit, dans le cadre d'examens de formation et de formation continue, à des mesures en vue de l'élimination des inégalités qui les frappent. Source : consultée le 11 janvier 2021 sur <a href="http://www.sbfi.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html">www.sbfi.admin.ch/sbfi/fr/home/formation/fps/examens-federaux/candidats-et-diplomes.html</a>
Compétence opérationnelle professionnelle	La compétence est la capacité d'un individu à résoudre avec efficacité les problèmes qui se présentent dans son activité professionnelle et à faire face à des situations concrètes exigeantes et définies. La compétence opérationnelle professionnelle est la capacité d'un individu à exercer avec succès une activité professionnelle en mobilisant ses propres ressources à disposition en termes de capacités personnelles, méthodologiques, professionnelles et sociales.
Corbeille à courrier	L'exercice de la corbeille à courrier désigne une forme d'examen durant laquelle les candidat-e-s organisent différentes activités se présentant au cours d'une journée de travail. Ces activités sont portées à leur connaissance sous forme de différents documents.
Critère d'évaluation	Un critère d'évaluation indique l'échelle en fonction de laquelle une compétence est examinée. Cette échelle comprend les connaissances techniques ainsi que les aptitudes requises. Les critères sont formulés préalablement à un examen et fournissent une indication quant aux attentes, à l'objet de l'examen, aux prestations à remplir et aux aptitudes requises afin d'obtenir de bons résultats. Ils constituent la base sur laquelle reposent les corrections et l'évaluation d'un examen.
Demande de récusation	Une demande de récusation est une demande visant à changer l'expert ou l'experte désigné-e pour un examen.
Directives	Les directives contiennent des informations complémentaires sur le règlement d'examen. Éditées par la commission d'examen ou la commission d'assurance qualité ou par l'organe responsable, elles permettent notamment de présenter le règlement d'examen de manière plus détaillée aux candidat-e-s. Contrairement au règlement d'examen, les directives ne comprennent pas de dispositions légales. Elles doivent être rédigées de telle manière que la réussite à l'examen ne soit pas conditionnée par la participation préalable à un cours, c'est-à-dire que les critères d'évaluation (ou les critères de performance) doivent être définis pour chacune des épreuves de l'examen.
Entretien professionnel	L'entretien professionnel désigne un type d'examen au cours duquel le/la candidat-e et un-e expert-e mènent une conversation concernant un thème technique. Lors de cet entretien, les candidat-e-s démontrent qu'elles/ils ont une compréhension du thème technique et sont en mesure d'apporter des arguments, de développer une réflexion et d'envisager d'autres solutions.

<sup>5</sup> Certains des termes sont issus du glossaire établi par le SEFRI

Étude de cas guidée	L'étude de cas guidée désigne une forme d'examen au cours de laquelle les candidat-e-s traitent de manière successive différentes questions partielles à partir d'une situation pratique complexe. Ces questions partielles sont dérivées des processus et des tâches clés de la profession et nécessitent, par exemple, que les candidat-e-s analysent une situation donnée, en tirent des conclusions, élaborent un concept ou en fassent des applications concrètes.
Examen professionnel fédéral supérieur EPS	Titre sanctionnant un examen professionnel fédéral supérieur avec diplôme de niveau tertiaire B.
Expert-e-s aux examens	Les expert-e-s aux examens sont chargé-e-s, au nom de l'organe responsable de l'examen, de préparer des examens ou des parties d'examens et de les organiser. Ce sont des spécialistes du domaine en question.
Jeu de rôle	Le jeu de rôle est une méthode d'examen permettant de simuler un entretien ayant lieu dans le contexte professionnel des candidat-e-s. La situation dans laquelle se déroule l'entretien peut être axée sur la confrontation ou sur la coopération. Lors de cet entretien, le candidat ou la candidate prend toujours le rôle de la/du professionnel-le.
Modèle « système classique »	Le modèle « système classique » se compose d'un examen qui vérifie de manière aussi complète que possible à l'aide d'un échantillon représentatif les principales compétences opérationnelles telles qu'elles figurent dans le profil de qualification.
Niveau de compétence : attitude, motivation	→ Compétence (opérationnelle) se rapportant aux aspects motivationnels nécessaires à la volonté d'agir requise.
Niveau de compétence : métacognition	→ Compétence (opérationnelle) se rapportant aux capacités de synthèse et d'analyse nécessaires à une mise en œuvre professionnelle du comportement décrit.
Niveau de compétence : potentiel de mise en œuvre	→ Compétence (opérationnelle) se rapportant à la capacité de mise en œuvre. Elle décrit une activité/action concrète dans une situation de travail.
Niveau de compétence : savoir/compréhension	→ Compétence (opérationnelle) se rapportant aux connaissances techniques dont une personne dispose. Elle comprend par exemple les connaissances techniques, les bases théoriques, les connaissances méthodologiques et des processus.
Organe responsable	L'organe responsable s'occupe du développement, de la diffusion et de la mise à jour régulière du règlement d'examen et des directives. De plus, il s'occupe de la convocation aux épreuves de l'examen fédéral et de l'organisation de l'examen fédéral. L'organe responsable comprend une ou plusieurs organisations du monde du travail (OrTra). En général, l'organe responsable est actif à l'échelle nationale et est présent sur l'ensemble du territoire suisse.
Organisation du monde du travail (OrTra)	Les organisations du monde du travail englobent les partenaires sociaux, les associations professionnelles, les autres organisations compétentes et les autres prestataires de la formation professionnelle. Les organisations uniquement axées sur les formations scolaires ne sont pas considérées comme des organisations du monde du travail. Les organisations du monde du travail forment, seules ou en collaboration avec d'autres organisations du monde du travail, l'organe responsable pour les examens fédéraux.
Orientation compétences	L'orientation vers les compétences signifie la prise en compte des compétences opérationnelles professionnelles dans l'élaboration des examens fédéraux et des offres de formation. Les personnes du monde professionnel ne doivent pas seulement maîtriser des faits, elles doivent aussi être capables d'utiliser leur savoir dans des situations pratiques qui les confrontent à des tâches inhabituelles, à des problèmes mal définis ou qui requièrent

	de leur part de collaborer avec d'autres personnes ou qui impliquent des responsabilités élevées.
Portefeuille personnel	Le portefeuille personnel est une forme d'examen qui contient le statut de compétences se référant à la présentation et à la grille de compétences. Les candidat-e-s documentent, analysent et réfléchissent sur leur propre pratique professionnelle et sur les étapes et les expériences décisives pour leur compréhension des enjeux y relatifs.
Présentation	La méthode d'examen « Présentation » vise à tester les compétences des candidat-e-s en matière de présentation. Elles/ils doivent traiter une problématique professionnelle typique et présenter le résultat à l'expert-e. L'évaluation se concentre principalement sur la qualité de la présentation.
Profil de la profession	Le profil de la profession est une description succincte de la profession concernée. Il définit le domaine d'activité (qui sont les groupes cibles, les interlocuteurs/trices, la clientèle), les principales compétences opérationnelles professionnelles ou les critères de performance ainsi que les exigences liées à l'exercice de la profession (autonomie, créativité/innovation, environnement de travail, conditions de travail). Il mentionne ensuite l'apport de la profession au développement durable sur les plans économique, social, sociétal et écologique. Le profil de la profession fait partie intégrante du règlement d'examen (obligatoire) et des directives (facultatif).
Règlement d'examen	Le règlement d'examen est le document légal d'un examen professionnel fédéral ou d'un examen professionnel fédéral supérieur. Il est rédigé sur la base du texte de référence. Le règlement d'examen doit être approuvé par le SEFRI.
Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)	Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation est l'autorité fédérale qui approuve les règlements d'examen et exerce la surveillance des examens professionnels fédéraux et des examens professionnels fédéraux supérieurs. Pour de plus amples informations : <a href="http://www.sbf.admin.ch">www.sbf.admin.ch</a>
Simulations opérationnelles	La simulation opérationnelle est une forme d'examen dans laquelle il est demandé aux candidat-e-s soit d'exécuter de manière concrète au sein d'un environnement simulé des actions requises dans le cadre de situations professionnelles usuelles, soit de décrire la façon dont elles/ils les exécuteraient.
Situations critiques	Les situations critiques (résolution de situations critiques dans le contexte du poste de travail) sont une forme d'examen. Un incident critique décrit une situation critique dans le contexte de ce poste de travail qui peut être résolue au moyen de compétences spécifiques. Les candidat-e-s se voient présenter une situation pratique à partir de laquelle elles/ils décrivent leur démarche concrète.