

Critères des compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Document conformément à l'annexe 1 du plan de formation et de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale du SEFRI du 12 octobre 2017 pour

Mécatronicienne d'automobiles / Mécatronicien d'automobiles

46321 n° profession 46322 Véhicules légers 46323 Véhicules utilitaires

Mécanicienne en maintenance d'automobile / Mécanicien en maintenance d'automobiles

46324 n° profession 46325 Véhicules légers 46326 Véhicules utilitaires

Assistante en maintenance d'automobiles / Assistant en maintenance d'automobiles

46318 n° profession

Soumis pour prise de position à la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité
CD&Q UPSA

le 9 novembre 2017

promulgué par l'Union professionnelle suisse de l'automobile (UPSA) le 21 novembre 2017

disponible sur le site www.agvs-upsa.ch

Critères et indicateurs pour la promotion et l'évaluation des compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Destinataires :

Ce document s'adresse aux formateurs des trois lieux de formation et aux experts aux examens.

Objectif du document :

Le document précise les compétences méthodologiques, sociales et personnelles du chiffre 2.3 des plans de formation des mécatroniciens d'automobiles (MA), mécaniciens en maintenance d'automobiles (MMA) et assistants en maintenance d'automobiles (AMA) et montre des propriétés et exemples concrets devant être observés et évalués au niveau des compétences méthodologiques, sociales et personnelles correspondantes.

Remarque :

Le nombre et la dénomination des compétences méthodologiques, sociales et personnelles à respecter sont identiques dans les trois métiers.

Chez les AMA, les propriétés distinctives sont en partie plus modestes ou manquent totalement. C'est désigné dans le présent document par le commentaire « sauf AMA ».

Critères :	Indicateurs :	Lieux de formation adaptés pour promouvoir les compétences correspondantes		
		Entr epr.	CI	EPS
a) Techniques de travail : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none">utilisent les méthodes, les équipements, les installations techniques et les moyens auxiliaires qui conviennenttravaillent de manière organiséefixent des priorités (hors AMA)mettent en place des processus de manière systématique et rationnelle (hors AMA)garantissent la sécurité au travailrespectent les prescriptions en matière d'hygièneplanifient leurs tâches selon différentes étapestravaillent de manière efficace en suivant des objectifsévaluent systématiquement leur travail	<ul style="list-style-type: none">« utiliser des méthodes qui conviennent » signifie par exemple effectuer les différentes étapes de travail selon la méthode IPERKA« utiliser les moyens auxiliaires qui conviennent » signifie par ex. serrer les vis de roue avec la clé dynamométrique et non pas avec la visseuse à percussionlaissent les outils en ordre, utilisent les moyens auxiliaires de manière ciblée et les rangent après utilisationétudient l'ordre de travail et listent les points peu clairsobtiennent les informations requises par exemple à l'aide du système d'information de l'ateliercomparent différentes approches, fixent des priorités (hors AMA)définissent l'approche possible et commencent le travail (hors AMA)déterminent les moyens (par exemple les pièces de rechange) et planifient le tempsappliquent la technique de travail appropriée en fonction de la situation (par exemple utiliser un dispositif de mesure, ne pas se contenter d'estimations)consignent et justifient les divergences (par ex. dans le document de commande)consignent les propositions d'amélioration (par exemple dans le système d'information interne)garantissent la sécurité au travail par l'utilisation de dispositifs de protection adaptés (par exemple lunettes de protection)contrôlent le résultat du travail (par exemple sa conformité avec l'ordre) et évaluent les expériences (par exemple par une réflexion ou lors d'un entretien)	X	X	X

Critères :	Indicateurs :	Lieux de formation adaptés pour promouvoir les compétences correspondantes		
		Entr epr.	CI	EPS
b) Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none">• appréhendent les processus dans le contexte de l'entreprise• tiennent compte des différents processus situés en amont et en aval• sont conscients des incidences de leurs activités sur les produits ainsi que sur les collaborateurs et les résultats de l'entreprise	- disposent des méthodes pour considérer leurs activités dans le contexte des autres activités réalisées au sein de l'entreprise - prennent en compte les processus de travail situés en amont et en aval de leur activité personnelle et en déduisent des conséquences adaptées (réception du véhicule, clients, etc.) - sont conscients des incidences de leurs activités sur leurs collègues de travail et sur le succès des activités de l'atelier - en cas de dysfonctionnements, impliquent des installations touchant à plusieurs systèmes et reconnaissent les tenants et les aboutissants des différents sous-ensembles de systèmes	X	X	
c) Stratégies d'information et de communication : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none">• participent à l'optimisation de la transmission des informations au sein de l'entreprise• obtiennent des informations de manière autonome et les utilisent dans l'intérêt de l'entreprise et de leur propre apprentissage (hors AMA)	- optimisent le flux d'information au sein du garage en suivant les instructions correspondantes - utilisent les moyens généraux et électroniques offerts par la technique d'information et de communication dans les corps de métiers du garage - transmettent les informations sur les processus importants aux collaborateurs - appliquent au véhicule différentes informations relatives au véhicule et au client - trouvent les informations requises dans le système d'information de l'atelier (hors AMA) - savent quand et où obtenir les informations et quand et à qui les transmettre (hors AMA) - obtiennent et archivent de manière autonome des informations en provenance de différentes sources à l'aide des moyens auxiliaires correspondants (hors AMA)	X	X	X
d) Stratégies d'apprentissage : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none">• analysent leur manière d'apprendre et l'adaptent aux différentes tâches et problématiques• adoptent des stratégies d'apprentissage efficaces• renforcent leur prédisposition à apprendre individuellement tout au long de leur vie	- observent, analysent et modifient en conséquence leur propre comportement d'apprentissage - utilisent différentes stratégies d'apprentissage en fonction de la situation (réécriture d'une synthèse, élaboration d'une carte mentale, tenue de cartes mémoires, notation d'améliorations, structuration, exercices, application de la technique de lecture et de prise de notes, etc.) - utilisent les stratégies d'apprentissage individuelles garantes pour eux de joie, de succès et de satisfaction dans le cadre de leur apprentissage - considèrent les erreurs comme une opportunité d'apprendre quelque chose	X	X	X
e) Comportement écologique : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none">• sont conscients de la disponibilité limitée des ressources naturelles• privilient une utilisation économe des matières premières, de l'eau et de l'énergie• ont recours à des technologies, à des stratégies et à des techniques de travail ménageant les ressources	- éliminent les déchets normaux et spéciaux comme il se doit - gèrent les matériaux de l'entreprise avec minutie et parcimonie - prennent en compte la charge d'énergie tierce dans les activités quotidiennes de l'atelier - appliquent avec conscience les mesures de protection de l'environnement au sein de l'entreprise - détectent les potentiels d'amélioration	X	X	

Critères :	Indicateurs :	Lieux de formation adaptés pour promouvoir les compétences correspondantes		
		Entr.	CI	EPS
f) Comportement économique : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none">• sont conscients des coûts des matières premières, des matériaux, des machines, des installations et des équipements• effectuent leurs tâches de manière efficace et sûre	<ul style="list-style-type: none"> – savent pondérer les intérêts économiques pour le client et l'entreprise – respectent l'utilisation soigneuse des outils, équipements et véhicules – sont capables d'aménager rationnellement l'espace de travail et font preuve de performance et d'endurance – estiment les conséquences de leur propre travail sur leurs collègues de travail et sur le succès de l'entreprise – respectent les délais et les temps impartis – appliquent les informations techniques des constructeurs – actualisent le calendrier de travail de l'atelier – utilisent des procédures de travail, méthodes et moyens auxiliaires ayant fait leurs preuves ainsi que des approches propres en matière de solutions – sont conscients de leur rôle de personnes de référence vis-à-vis de l'entreprise et du client 	X	X	
g) Capacité à communiquer : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none">• se réfèrent aux règles de base d'une discussion professionnelle• adaptent leur manière de s'exprimer et leur comportement en fonction des situations et des besoins de leurs interlocuteurs• parlent avec respect et estime	<ul style="list-style-type: none"> – sont prédisposés à discuter en faisant preuve de spontanéité et d'ouverture – savent écouter attentivement et prendre les autres au sérieux – contrôlent leur propre compréhension par des demandes de renseignements – examinent les aspects personnels et factuels – posent des questions ciblées qui ne s'écartent pas du sujet – utilisent clairement le bon langage et appliquent la bonne terminologie spécialisée – trouvent les bons mots pour les différentes situations et leurs divers interlocuteurs – interprètent et appliquent le langage corporel – se concentrent sur les besoins des clients – veillent aux conséquences de leurs déclarations – demandent des renseignements concrets pour clarifier les points obscurs 	X	X	X
h) Capacité à gérer des conflits : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none">• réagissent de manière calme et réfléchie• sont ouverts au dialogue• sont prêts à accepter d'autres points de vue• s'expriment avec pertinence• recherchent des solutions constructives	<ul style="list-style-type: none"> – décèlent les situations potentiellement conflictuelles – savent écouter calmement, argumenter concrètement et réagir correctement – séparent le personnel du factuel – réagissent en faisant preuve de compréhension pour les intérêts mutuels – trouvent un compromis entre l'imposition de leur propre opinion et l'acceptation des avis d'autrui – critiquent de manière constructive et acceptent la critique – savent chercher des solutions, les choisir, les communiquer et les mettre en œuvre 	X	X	X
i) Aptitude au travail en équipe : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none">• appliquent les règles d'un travail efficace en équipe	<ul style="list-style-type: none"> – sont ouverts aux nouveaux avis, arguments et façons de voir les choses – savent se classer dans un groupe et s'adapter volontairement – acceptent les compromis et la critique – proposent leur aide et savent accepter de l'aide – savent accepter des ordres, en discuter avec d'autres personnes et trouver et suivre une solution – décident s'il convient de résoudre des problèmes individuellement ou en équipe – savent reprendre et développer les idées d'autres personnes 	X	X	X

Critères :	Indicateurs :	Lieux de formation adaptés pour promouvoir les compétences correspondantes		
		Entr.	CI	EPS
j) Capacité à réfléchir : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none"> • sont capables de remettre en question leurs actes • savent réfléchir sur leurs expériences de vie personnelles et utiliser ces constatations lors de leur quotidien professionnel (hors AMA) • sont capables de percevoir leurs attentes et celles d'autrui ainsi que de percevoir, distribuer et gérer des valeurs et des normes (tolérance) (hors AMA) 	<ul style="list-style-type: none"> - analysent des procédures de travail, méthodes et moyens auxiliaires ayant fait leurs preuves ainsi que des approches propres en matière de solutions - évaluent leur propre attitude face au travail et la qualité de leur travail - évitent de se tromper eux-mêmes lors de travaux et de contrôles finaux - savent estimer la plausibilité des valeurs de mesure - estiment leur niveau de connaissances personnel - reconnaissent les lacunes dans leur formation - analysent leur comportement d'apprentissage et le succès de leur apprentissage - savent réfléchir sur leurs expériences de vie personnelles et utiliser ces constatations lors de leur quotidien professionnel (hors AMA) - sont capables de percevoir leurs attentes et celles d'autrui ainsi que les valeurs et les normes (hors AMA) - savent gérer leurs propres attentes et celles d'autrui et les tolérer (hors AMA) 	X	X	X
k) Autonomie et responsabilité : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none"> • prennent des décisions en toute autonomie et de manière conscientieuse et agissent en conséquence 	<ul style="list-style-type: none"> - considèrent leurs actions et réflexions comme faisant partie de leur réflexion globale - analysent les idées d'un œil minutieux et critique - estiment de manière fiable la plausibilité des valeurs de mesure - évaluent les conséquences de leurs actions et omissions - assument la responsabilité de leurs propres actions - savent estimer leurs propres compétences - déterminent le volume du contrôle final - informent les personnes compétentes 	X	X	
l) Résistance au stress : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none"> • sont capables de faire face à des contraintes physiques et psychiques liées à leur profession • connaissent leurs propres limites et demandent de l'aide pour gérer des situations complexes 	<ul style="list-style-type: none"> - gardent le contrôle de la situation dans des contextes critiques - décident s'il faut faire appel au supérieur ou à d'autres personnes pour clarifier des situations spéciales - savent estimer les conséquences temporelles des surprises - fournissent aussi une bonne qualité lorsqu'ils sont sous pression du fait des délais ou des exigences imposés - acceptent les horaires de travail non conventionnels - conservent aussi la vue d'ensemble lors de quotidiens frénétiques - acceptent le niveau d'exigences très fluctuant de leurs activités - savent gérer les conditions ambiantes de leur lieu de travail (saletés, lieu de travail exigu, sources de bruit, chaleur, froid) - font preuve de patience et d'endurance lors des travaux de diagnostic et des travaux de réparation exigeants - gèrent la pression des délais et les pics de fortes charges de travail 	X	X	X
m) Flexibilité : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none"> • sont capables de s'adapter aux changements et aux nouvelles situations tout en contribuant aux aménagements qui s'imposent 	<ul style="list-style-type: none"> - savent par exemple interrompre à court terme un ordre de travail volumineux pour effectuer un rapide contrat urgent - acceptent les horaires de travail non conventionnels - sont capables d'improviser en cas de manque d'outils, de pièces de rechange et d'informations 	X		

Critères :	Indicateurs :	Lieux de formation adaptés pour promouvoir les compétences correspondantes		
		Entr.	CI	EPS
n) Prédisposition à la performance et attitude face au travail : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none"> • s'engagent pour que les objectifs de l'entreprise soient atteints • Leur attitude face au travail se distingue par les éléments suivants : ponctualité, concentration, minutie, fiabilité et précision • développent et consolident leur prédisposition à la performance dans l'entreprise et à l'école (hors AMA) 	<ul style="list-style-type: none"> – effectuent les positions de travail prescrites avec conscience conformément aux instructions – garantissent une utilisation honnête et minutieuse de la propriété des clients (pièces de rechange, ressources de l'entreprise et équipements de l'atelier) – estiment correctement leur propre compétence professionnelle – abordent les causes des dérangements de manière structurée – informent sur les autres vices des appareils et des véhicules non contenus dans l'ordre de travail – soignent leur apparence et veillent à utiliser les formules de politesse adaptées – respectent les bases d'hygiène requises lors du maniement d'équipements de l'entreprise, de documents d'atelier, de manuels et d'appareils de mesure – font preuve de conscience lors du temps de travail rémunéré (ne pas rater le travail, être introuvable, prolonger ses pauses, faire des tours d'essai prolongés, etc.) – respectent les délais – assument leurs responsabilités en cas de défauts dont ils sont responsables – analysent, développent et consolident leur prédisposition à la performance (hors AMA) 			
o) Apprentissage tout au long de la vie : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none"> • sont ouverts aux nouveautés • se forment tout au long de leur vie et renforcent ainsi leur compétitivité sur le marché du travail et leur personnalité 	<ul style="list-style-type: none"> – appliquent aux nouvelles situations les stratégies d'apprentissage connues – mettent en pratique les nouvelles découvertes dans l'atelier – considèrent les erreurs comme une opportunité d'apprendre quelque chose – suivent des cours spécifiques aux marques, même facultatifs – reconnaissent leurs propres déficits et se fixent de nouveaux objectifs sur cette base – établissent un plan d'apprentissage et le mettent en pratique – posent des questions et savent faire des recherches – créent et remettent en question leurs propres solutions – utilisent des manuels adaptés – savent participer à l'élaboration de nouveautés et soutenir le changement grâce à leur esprit et à leur travail créatifs 			
p) Capacité à gérer les critiques : Les MA, MMA et AMA... <ul style="list-style-type: none"> • ne prennent pas les réclamations et critiques des clients, collaborateurs et supérieurs comme des attaques personnelles, mais comme des indications utiles en vue d'une amélioration • formulent leurs critiques de manière bienveillante et motivante 	<ul style="list-style-type: none"> – prennent note des réclamations et en discutent minutieusement par des demandes de renseignements – évaluent d'un œil autocritique et fiable les réclamations concernant leur propre exécution du travail – font attention au phénomène d'auto-illusion lorsqu'ils évaluent les activités – contrôlent leurs propres attitudes d'un œil autocritique – acceptent les divergences d'opinion et les avis différents et communiquent en conséquence – commentent les comportements erronés des collègues professionnels et des clients avec des conseils constructifs 			