



## **Employé(e) de commerce CFC**

---

### **Grille de compétences**

---

## **c3: Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus de travail en entreprise**

---

### **Effectuer une auto-évaluation**

#### **1.1 Question directrice 1**

---

Suis-je en mesure de recueillir et de traiter les informations relatives au processus de manière ciblée?

##### **Critères de compétence**

---

Je me renseigne auprès d'un ou d'une supérieur(e) si je ne comprends pas le contenu des documents internes et des outils en rapport avec le processus.

---

J'identifie correctement le début et la fin du processus, ainsi que toutes les étapes du processus.

---

Je reconnais de manière fiable à quel moment quels outils sont nécessaires dans le processus.

---

Je crée des modèles d'entretiens et d'observations qui me permettent d'enregistrer le contenu de manière structurée.

---

Je déduis des questions d'entretien appropriées en me basant sur mes connaissances du processus.

---

Je crée toujours un tableau récapitulatif de toutes les sources d'information sur le processus.

---

#### **1.2 Question directrice 2**

---

Suis-je capable de créer des diagrammes de flux complets, compréhensibles et intelligibles?



### **Critères de compétence**

---

Je sais utiliser avec assurance les symboles d'un diagramme de flux pour la documentation graphique des processus.

---

Je n'utilise que des mots-clés significatifs et compréhensibles pour désigner les étapes du processus.

---

Je présente le processus de manière à ce que les personnes qui ne connaissent pas le processus puissent en suivre le déroulement.

---

Je m'assure que les diagrammes de flux qui s'étendent sur plusieurs pages peuvent être parfaitement assemblés une fois imprimés.

---

Je contrôle consciencieusement qu'il n'y a pas de boucles sans fin dans le processus et qu'aucune flèche ne pointe «dans le vide».

---

Je contrôle si j'ai identifié tous les outils nécessaires au processus à l'aide des symboles corrects.

---

### **1.3 Question directrice 3**

---

Suis-je capable de rédiger des descriptions de processus complètes, compréhensibles et intelligibles?

### **Critères de compétence**

---

J'utilise toujours le bon modèle de document pour la description des processus.

---

Je respecte toutes les directives de l'entreprise concernant la description des processus.

---

Je décris les étapes du processus de manière à ce que le processus soit compréhensible pour une personne qui ne connaît pas le processus.

---

Je contrôle que toutes les étapes du processus, les personnes impliquées et les outils figurent bien dans la description du processus.

---

Je divise la description du processus en chapitres pertinents.

---



J'utilise les mêmes désignations pour les étapes du processus dans le diagramme de flux et pour les titres de chapitre dans la description du processus.

#### **1.4 Question directrice 4**

---

Est-ce que je parviens à instruire les personnes de manière à ce qu'elles puissent exécuter l'action de manière autonome?

##### **Critères de compétence**

---

Avant de préparer mon instruction, je me renseigne sur les connaissances des personnes participantes concernant le processus.

---

Lors de l'instruction, je ne me contente pas d'expliquer le processus, je fais également une démonstration de l'action.

---

Je prépare des applications appropriées afin que les personnes participantes puissent appliquer et pratiquer elles-mêmes le processus lors de l'instruction.

---

J'attire l'attention des personnes participantes sur tous les outils disponibles pour le processus.

---

Je me renseigne activement pour savoir s'il y a des questions en suspens ou des points à éclaircir.

#### **1.5 Question directrice 5**

---

Est-ce que je parviens à élaborer et à mettre en œuvre des mesures d'optimisation?

##### **Critères de compétence**

---

J'obtiens une vue d'ensemble du processus.

---

Je me mets à la place des personnes impliquées dans le processus.

---

Je me renseigne de manière ciblée auprès des personnes impliquées pour savoir si elles sont satisfaites du déroulement.

---

J'informe de manière autonome les personnes impliquées des changements de processus.



Je vérifie en temps réel le succès de l'optimisation en m'informant auprès des personnes concernées de leur degré de satisfaction.

## **1.6 Question directrice 6**

---

Suis-je capable de créer et de gérer des calendriers réalistes pour des projets impliquant plusieurs personnes?

### **Critères de compétence**

---

Je mets en ordre les tâches à accomplir dans le cadre du projet.

---

Je choisis une forme de présentation appropriée pour le calendrier.

---

Je planifie les tâches de manière réaliste pour toutes les personnes concernées, par exemple en prévoyant également du temps pour d'éventuels imprévus.

---

Je vérifie régulièrement que les délais sont respectés par toutes les personnes concernées.

---

Si je constate des écarts par rapport au calendrier, je réagis immédiatement.

---

À la fin du projet, je prends le temps de réfléchir au calendrier (p. ex. était-il réaliste? Les délais ont-ils pu être respectés? etc.).

## **Procéder à une évaluation par des tiers**

### **1.7 Question directrice 1**

---

Est-il/elle en mesure de recueillir et de traiter les informations relatives au processus de manière ciblée?

### **Critères de compétence**

---

Il/elle se renseigne auprès d'un ou une supérieur(e) s'il/elle ne comprend pas le contenu des documents internes et des outils en rapport avec le processus.

---

Il/elle identifie correctement le début et la fin du processus ainsi que toutes les étapes du processus.



Il/elle reconnaît de manière fiable à quel moment quels outils sont nécessaires dans le processus.

---

Il/elle crée des modèles d'entretiens et d'observations qui lui permettent d'enregistrer le contenu de manière structurée.

---

Il/elle déduit des questions d'entretien appropriées en se basant sur ses connaissances du processus.

---

Il/elle crée toujours un tableau récapitulatif de toutes les sources d'information sur le processus.

## **1.8 Question directrice 2**

---

Est-il/elle capable de créer des diagrammes de flux complets, compréhensibles et intelligibles?

### **Critères de compétence**

---

Il/elle sait utiliser avec assurance les symboles d'un diagramme de flux pour la documentation graphique des processus.

---

Il/elle n'utilise que des mots-clés significatifs et compréhensibles pour désigner les étapes du processus.

---

Il/elle présente le processus de manière à ce que les personnes qui ne connaissent pas le processus puissent en suivre le déroulement.

---

Il/elle s'assure que les diagrammes de flux qui s'étendent sur plusieurs pages peuvent être parfaitement assemblés une fois imprimés.

---

Il/elle contrôle consciencieusement qu'il n'y a pas de boucles sans fin dans le processus et qu'aucune flèche ne pointe «dans le vide».

---

Il/elle contrôle qu'il/elle a identifié tous les outils nécessaires au processus à l'aide des symboles corrects.

## **1.9 Question directrice 3**

---



Est-il/elle capable de rédiger des descriptions de processus complètes, compréhensibles et intelligibles?

---

**Critères de compétence**

---

Il/elle utilise toujours le bon modèle de document pour la description des processus.

---

Il/elle respecte toutes les directives de l'entreprise concernant la description des processus.

---

Il/elle décrit les étapes du processus de manière à ce que le processus soit compréhensible pour une personne qui ne connaît pas le processus.

---

Il/elle contrôle que toutes les étapes du processus, les personnes impliquées et les outils figurent bien dans la description du processus.

---

Il/elle divise la description du processus en chapitres pertinents.

---

Il/elle utilise les mêmes désignations pour les étapes du processus dans le diagramme de flux et pour les titres de chapitre dans la description du processus.

---

---

**1.10 Question directrice 4**

---

Parvient-il/elle à instruire les personnes de manière à ce qu'elles puissent exécuter l'action de manière autonome?

---

**Critères de compétence**

---

Avant de préparer son instruction, il/elle se renseigne sur les connaissances des personnes participantes concernant le processus.

---

Lors de l'instruction, il/elle ne se contente pas d'expliquer le processus, il/elle fait également une démonstration de l'action.

---

Il/elle prépare des applications appropriées afin que les personnes participantes puissent appliquer et pratiquer elles-mêmes le processus lors de l'instruction.

---

Il/elle attire l'attention des personnes participantes sur tous les outils disponibles pour le processus.

---

Il/elle se renseigne activement pour savoir s'il y a des questions en suspens ou des points à éclaircir.

---



### 1.11 Question directrice 5

---

Parvient-il/elle à élaborer et à mettre en œuvre des mesures d'optimisation?

#### Critères de compétence

---

Il/elle obtient une vue d'ensemble du processus.

---

Il/elle se met à la place des personnes impliquées dans le processus.

---

Il/elle se renseigne de manière ciblée auprès des personnes impliquées pour savoir si elles sont satisfaites du déroulement.

---

Il/elle informe de manière autonome les personnes impliquées des changements de processus.

---

Il/elle vérifie en temps réel le succès de l'optimisation en s'informant auprès des personnes concernées de leur degré de satisfaction.

### 1.12 Question directrice 6

---

Est-il/elle capable de créer et de gérer des calendriers réalistes pour des projets impliquant plusieurs personnes?

#### Critères de compétence

---

Il/elle met en ordre les tâches à accomplir dans le cadre du projet.

---

Il/elle choisit une forme de présentation appropriée pour le calendrier.

---

Il/elle planifie les tâches de manière réaliste pour toutes les personnes concernées, par exemple en prévoyant également du temps pour d'éventuels imprévus.

---

Il/elle vérifie régulièrement que les délais sont respectés par toutes les personnes concernées.

---

S'il/elle constate des écarts par rapport au calendrier, il/elle réagit immédiatement.

---

À la fin du projet, il/elle prend le temps de réfléchir au calendrier (p. ex. était-il réaliste? Les délais ont-ils pu être respectés? etc.).

