

## Situations de travail et d'apprentissage (STA)

# Critères de comportement

### 1. Méthode de travail / traitement des informations

---

J'utilise pour différentes situations la technique de travail appropriée à chacune d'elles. Pour le traitement des informations, je veille à choisir, évaluer et utiliser celles qui sont orientées sur les tâches à effectuer.

#### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- utilise de manière générale les outils de travail et d'information de manière adéquate.
- sait toujours où il peut s'informer.
- est capable de choisir, évaluer et utiliser correctement les informations.

### 2. Techniques de résolution de problèmes / techniques de décision

---

Je considère les problèmes auxquels je suis confronté comme des défis à relever et les aborde avec une procédure systématique. Lorsqu'il faut prendre des décisions, j'analyse les avantages et les inconvénients des différentes solutions possibles. Après avoir étudié le problème, je n'oublie pas d'évaluer ma procédure.

#### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- analyse par écrit les problèmes qui le concernent.
- ébauche plusieurs solutions et les évalue.
- s'en tient à la mise en application de la solution trouvée.

### 3. Aptitude au transfert

---

Je transpose à de nouvelles situations les connaissances et expériences acquises dans le cadre d'une tâche ou d'une activité déterminée.

#### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- évalue de manière autonome sur son lieu de travail les tâches accomplies.
- s'oriente sciemment, pour ses nouvelles tâches, sur les connaissances et expériences acquises dans le cadre des travaux effectués précédemment.
- tire des leçons de ses erreurs et évite de les répéter.

#### 4. Autonomie / initiative personnelle

---

Je m'acquitte de manière autonome des tâches qui me sont confiées. Si je n'ai pas d'instructions, j'essaie de me débrouiller seul.

***Critères partiels: l'apprenti ...***

- sait généralement se débrouiller en cas de problème et prend seul les décisions qui s'imposent.
- prend lui-même l'initiative et fait des choses qu'on ne lui a pas demandées directement.
- n'est pas dérouté par de nouvelles situations.

#### 5. Créativité / proposer et réaliser des idées

---

Lorsque cela s'avère nécessaire, je remets en question ce qui existe déjà et me tourne vers la nouveauté. J'utilise à cet effet les techniques de créativité adéquates.

***Critères partiels: l'apprenti ...***

- connaît une à deux techniques de créativité.
- utilise deux techniques de créativité de façon adéquate.
- trouve dans le cadre de son travail des idées nouvelles et propose des améliorations.

#### 6. Techniques de présentation

---

Je suis capable de présenter à l'oral et par écrit, de manière adéquate, les résultats de mon travail ainsi que les produits ou services de mon entreprise formatrice.

***Critères partiels: l'apprenti ...***

- s'exprime avec facilité et de manière compréhensible dans ses présentations.
- utilise de manière correcte et appropriée les aides et les outils de créativité.
- est bien préparé, structure ses affirmations et ne perd pas son calme.

---

## 7. Sens des responsabilités

---

J'assume la responsabilité des tâches qui me sont confiées et je connais les conséquences de mes actes.

### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- connaît les exigences de qualité de son domaine d'activité et y répond.
- agit de manière responsable et connaît les conséquences de ses actes.
- s'acquitte des tâches qui lui sont confiées en sachant ce qu'on attend de lui.

---

## 8. Fiabilité / respect des délais / exécution des tâches

---

Je respecte les règles du jeu, les délais et les prescriptions et je contrôle et j'améliore la qualité de mon travail.

### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- suit spontanément les règles, prescriptions, directives, règlements etc.
- fournit des prestations d'un bon niveau dont la qualité ne varie que très peu.
- essaie en permanence d'augmenter la qualité du travail fourni au moyen d'un auto-contrôle.

---

## 9. Utilisation de l'équipement et du matériel de l'entreprise / comportement écologique

---

Je prends soin des installations de l'entreprise, utilise l'énergie et le matériel avec parcimonie et observe les mesures prises par mon entreprise formatrice pour protéger l'environnement. J'essaie d'appliquer les possibilités d'amélioration qui existent.

### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- prend toujours soin des outils de travail qui lui sont confiés.
- utilise les différentes ressources (courant, électricité, matériel de consommation etc.) avec parcimonie, évite de produire ou réduit le volume des déchets et participe au processus de recyclage.
- sait identifier les possibilités d'améliorations écologiques dans l'entreprise et propose des mesures adéquates.

---

## 10. Aptitude au travail en équipe / collaboration

---

Je suis capable de travailler au sein d'un groupe de manière constructive et engagée.

### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- cherche de lui-même à collaborer avec les autres.
- Respecte les droits et l'autonomie des autres et contribue à éclaircir les différentes opinions.
- est conscient de sa contribution à la réalisation des objectifs et à l'effet de son comportement.

---

## 11. Aptitude à la communication

---

J'écoute attentivement mon interlocuteur ou mon interlocutrice. Je fais preuve de compréhension pour ses intentions mais fais également fermement valoir mes propres désirs en les exprimant de manière claire et précise.

### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- sait écouter et accepter la contribution d'autrui.
- s'exprime de manière claire et compréhensible.
- sait susciter l'intérêt par ses propos.

---

## 12. Etre conscient de ses aptitudes / réflexion pluridisciplinaire

---

Je sais évaluer de manière réaliste ma position par rapport à la profession et à mon entreprise formatrice et suis capable de voir quand je dois demander le soutien de collaborateurs expérimentés.

Je place mon activité dans un contexte plus large et essaie d'en prévoir les effets sur d'autres activités et d'en tenir compte.

### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- évalue ses possibilités et ses limites de manière réaliste.
- n'a pas peur de demander de l'aide lorsqu'il n'est pas sûr de son fait.
- réfléchit aux conséquences de son travail sur les autres collaborateurs et les clients.

---

### 13. Aptitude à gérer les conflits / savoir accepter la critique

---

J'identifie les situations susceptibles de générer des conflits et m'efforce de les régler. Je donne mon point de vue objectif et essaie de trouver une solution acceptable pour tous les participants. J'accepte également les critiques relatives à mon comportement.

#### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- sait, en cas de conflit, faire la différence entre le niveau factuel et celui de la personnalité et des relations.
- est capable d'exprimer également ses sentiments.
- se comporte de manière constructive et ne reste pas sur ses positions.

---

### 14. Résistance / fixer des objectifs et des priorités

---

Je connais les idées de base de la gestion du temps et prends des mesures pour éviter d'être surchargé, respectivement pour réduire ma charge de travail. Pour ce faire, j'évalue mon travail, je me fixe des priorités et je planifie mon travail de manière systématique.

#### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- sait reconnaître lorsqu'il y a surcharge de travail et sait à quoi l'attribuer (manque de compétences / de capacités / de temps).
- évalue de manière réaliste le temps et les ressources nécessaires pour les travaux qui lui sont confiés.
- fixe des priorités et planifie son travail de manière systématique.

---

### 15. Motivation / disposition à la performance

---

Je suis conscient(e) que l'apprentissage comprend aussi l'exécution de travaux peu intéressants qu'il faut quand même accomplir et qui me seront utiles au niveau professionnel ou personnel. Je pense à tous les travaux qui me sont confiés dans cet esprit et essaie d'en tirer un enseignement.

#### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- réfléchit à son travail.
- saisit rapidement les nouvelles tâches ou instructions fournies.
- fait preuve de persévérance même pour les travaux qu'il n'aime pas.

---

## 16. Comportement respectueux du client

---

Dans mes relations avec les clients, les fournisseurs et les mandants, j'adopte un comportement adapté à la situation. Je prépare les négociations avec soin et fais valoir les intérêts de l'entreprise de manière ad hoc.

### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- dispose d'une aptitude adéquate à la négociation.
- vise un résultat qui préserve les intérêts des deux parties.
- sait reconnaître les phases de négociation délicates et est capable de les surmonter.

---

## 17. Civilité / présentation

---

Je connais les formes de civilité courante du secteur commercial et me comporte en conséquence. J'adapte mon apparence extérieure aux besoins de la situation de travail concernée.

### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- observe les règles de politesse courantes.
- opte pour une présentation adaptée à la manifestation organisée ou à la journée de travail qui s'annonce.
- entretient son style sans outrance ni démesure.

---

## 18. Aptitude à l'apprentissage

---

Je me crée de bonnes conditions et me prépare à apprendre ma vie durant.

### ***Critères partiels: l'apprenti ...***

- est prêt à assumer de nouvelles tâches.
- a également envie d'élargir ses connaissances générales.
- pose des questions et s'efforce de trouver des réponses.

---

**19. Ambiance dans l'entreprise / ouverture / honnêteté**

---

Je suis à l'écoute des autres collaborateurs de l'entreprise et me montre serviable. Il va de soi pour moi d'être ouvert et honnête.

***Critères partiels: l'apprenti ...***

- reconnaît quand on a besoin de son aide.
- a gagné, par son comportement, la confiance des autres collaborateurs.
- communique ouvertement et honnêtement, ce qui le rend crédible.

---

**20. Attitude à l'égard de l'entreprise formatrice / discrétion**

---

Je connais, dans les grandes lignes, le schéma directeur, les idées commerciales, les objectifs généraux et particuliers, les plans d'action, les catalogues et les mesures, etc. de mon entreprise formatrice. J'y adhère et agis en conséquence. Je traite les informations confidentielles avec discrétion.

***Critères partiels: l'apprenti ...***

- agit avec loyauté et contribue à la bonne image de marque de l'entreprise.
- participe activement, à son échelon, à des séances internes, groupes de travail, etc.
- défend les intérêts de l'entreprise et des clients par sa discrétion.

---

**21. Disposition à participer au changement**

---

J'ai constaté que le champ professionnel que j'ai choisi est également soumis à des changements continuels. Je veux y participer activement, afin de réussir dans le monde du travail.

***Critères partiels: l'apprenti ...***

- est ouvert à la nouveauté.
- se montre disposé à contribuer activement à la gestion des changements (p. ex. en participant à un groupe de projet interne, etc.).
- se renseigne auprès d'autres collaborateurs sur leur développement professionnel ou s'informe ailleurs sur les possibilités de développement et la formation continue.