

**igkg** schweiz  
**cifc** suisse  
svizzera | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
Dienstleistung und Administration D&A

S&A

## Réflexion

1

**igkg** schweiz  
**cifc** suisse  
svizzera | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
Dienstleistung und Administration D&A

S&A

## Vue d'ensemble

- Que signifie «réflexion» ?
- Pourquoi dois-je faire une réflexion ?
- Application dans les CI
- Exercices

2

**igkg** schweiz  
**cific** suisse  
svizzera | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
Dienstleistung und Administration D&A

S&A

## Que signifie «réflexion» ?

Nous entendons par «réflexion» le fait de réfléchir sur nous-mêmes, sur nos actions et sur nos prestations : nous analysons ce que nous faisons bien ou ce que nous avons réussi, et où nous pouvons encore nous améliorer et comment le faire au mieux.

3

**igkg** schweiz  
**cific** suisse  
svizzera | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
Dienstleistung und Administration D&A

S&A

## Pourquoi dois-je faire une réflexion ?

Connaître ses propres forces, faiblesses, préférences, compétences, etc., aide à évoluer, à s'améliorer et à savoir où l'on veut aller.

4

igkg schweiz  
cific suisse  
svizzera | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
Dienstleistung und Administration D&A

## Application dans les CI

- Elaboration de votre œuvre
  - Qu'est-ce qui s'est bien passé ? Qu'est-ce qui s'est moins bien passé ?
  - Qu'est-ce que j'ai appris de nouveau ?
- Grille de compétences
  - Quelles compétences opérationnelles suis-je capable de maîtriser ?  
Qu'est-ce que j'exécute à la perfection ? Où dois-je encore m'améliorer ?
- Portfolio personnel
  - Quelles sont mes forces, où puis-je encore m'améliorer ?
  - À quoi le voit-on ?
  - Comment puis-je m'améliorer ? Qu'est-ce que je prévois de faire ?
  - Où et comment exploiter au mieux mes forces ?


5

igkg schweiz  
cific suisse  
svizzera | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
Dienstleistung und Administration D&A

## Application dans les CI

### Présentation d'œuvre

- Réflexion : Qu'ai-je bien réussi ? Qu'ai-je moins bien réussi ?
- Apprentissage : Qu'ai-je appris (de manière générale et après réflexion) ?



Détails		Étapes		Réflexions		Apprentissages		Publier	
Titre réflexion									
Positif					Négatif				
+					+				
+					+				
+					+				

6

igkg schweiz  
cific suisse  
svizzera | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
Dienstleistung und Administration D&A

## Application dans les CI

### Exemples - bien et moins bien

**Learnings**

J'ai beaucoup appris.

La célébration a été une mission instructive. Une préparation propre est une base importante pour de nombreuses tâches. Il est préférable de poser trop de questions ou de vérifier quelque chose plutôt que d'avoir beaucoup de travail sous la pression du temps par la suite. Quand on travaille avec autant de personnes différentes, il est important de discuter beaucoup de choses et de pouvoir compter sur les autres.

**Learnings**

Qu'est-ce que j'ai appris ?

J'ai beaucoup appris sur l'industrie, l'entreprise, les produits et la concurrence.

**Reflexionen**

Je me suis beaucoup amusé à la fête.

- ✔ C'était excitant de travailler avec d'autres employés que d'habitude.
- ✔ La bonne organisation du service du personnel m'a permis d'économiser beaucoup d'efforts.
- ✔ Grâce au travail préparatoire intensif, j'avais moins à faire à la fête.
- ✔ J'imagine bien que j'organiserai aussi de telles célébrations à l'avenir.
- ✘ Avec la documentation, j'ai même été autorisé à créer mon propre texte.
- ✘ Malheureusement, on ne peut pas compter sur tous les employés.
- ✘ Le nettoyage était beaucoup plus compliqué que je ne le pensais.

**Reflexionen**

Reflexion

- ✔ Je ne manque aucune information
- ✘ La recherche a parfois été difficile

7

igkg schweiz  
cific suisse  
svizzera | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
Dienstleistung und Administration D&A


## Application dans les CI

Grille de compétences : question directrice avec des critères

- Question directrice sur une compétence opérationnelle
  - P. ex. «Est-ce que je suis en mesure d'organiser des séances et des manifestations de manière autonome ?»
- Critères que l'on doit remplir afin d'exécuter une tâche dans les règles de l'art.

Critères de compétence
Je me prépare avec soin à des présentations et j'effectue des recherches complètes.
Lors de présentations, j'adopte une attitude sûre et authentique.
Lors de présentations, j'utilise ma gestuelle et ma mimique de manière consciente afin de soutenir ce que je dis.
J'utilise des moyens de présentation adaptés comme PowerPoint, flipchart, Handouts, etc. de manière efficace et veille à utiliser différents médias.
Je maintiens le contact visuel avec tous les auditeurs.

8


 Kauffrau/Kaufmann EFZ  
 Dienstleistung und Administration D&A


**S&A**

## Application dans les CI

Grille de compétences : formuler une réflexion

- J'exécute cette activité à la perfection dans le quotidien professionnel :
  - P. ex. «Je répète toujours mes exposés, parfois même avec un public test, avec d'autres apprentis, ou à la maison».
- Je devrais encore m'améliorer :
  - P. ex. «Je suis souvent nerveux, surtout au début d'une présentation, alors je ne fais pas assez attention à ma gestuelle et à mon débit de parole».

9


 Kauffrau/Kaufmann EFZ  
 Dienstleistung und Administration D&A

**S&A**

## Application dans les CI

Portfolio personnel

- Analyser les résultats de la grille de compétences et de la présentation d'œuvre : citer les forces et les possibilités d'amélioration
- En déduire des mesures
- Prendre conscience de ses forces
- «Projection dans le futur» - dans quelle direction vais-je aller ?

10

igkg schweiz | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
cific suisse | Dienstleistung und Administration D&A  
svizzera

## Exercice

- Analysez votre formation jusqu'à présent : notez quelque chose que vous maîtrisez déjà bien et quelque chose pour laquelle vous avez encore de la peine.
  - «J'ai parfois de la peine à m'intégrer dans l'équipe : les autres sont beaucoup plus âgés et je ne sais pas de quoi je pourrais parler avec mes collègues». (-)
  - «Je n'ai encore jamais été en retard et j'ai toujours terminé toutes mes tâches à temps - mes collègues peuvent maintenant déjà compter sur moi». (+)

Apprentissages et réflexion

- Notez trois apprentissages que vous tirez de votre formation jusqu'à présent.
  - Ma «peur du contact» semble injustifiée - je devrais juste faire preuve de plus d'ouverture et aller à la rencontre des autres.
  - «Je sais maintenant que je peux toujours aller voir mon formateur si j'ai des problèmes. Cela ne me donne pas une mauvaise image, bien au contraire».

11

igkg schweiz | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
cific suisse | Dienstleistung und Administration D&A  
svizzera

## Exercice

Discutez en plénum de ce que sont des réflexions pertinentes (texte dans les encadrés) :

Suis-je en mesure de gérer et de stocker correctement le matériel livré ?

<p><b>Critères de compétences</b></p> <p>Je contrôle les livraisons avec soin afin de réclamer en cas de marchandises manquantes ou défectueuses.</p> <p>Je rentre le matériel livré dans le lieu de stockage approprié de sorte que les autres le trouvent sans problème.</p> <p>Je gère les stocks de manière propre et complète après réception de la marchandise.</p> <p>Je veille à ce que les stocks soient toujours bien rangés et que les affaires soient stockées de manière claire.</p>	<p>J'exécute cette activité à la perfection.</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div> <p>J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
---	---

12

igkg schweiz | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
cific suisse | Dienstleistung und Administration D&A  
svizzera

## Exercice

Discutez en plénum de ce que sont des réflexions pertinentes (texte dans les encadrés) :

**Suis-je en mesure de m'occuper de manière fiable du courrier entrant et sortant (lettres et paquets) ?**

**Critères de compétences**

- Je trie le courrier entrant (lettres et paquets) selon les directives de l'entreprise.
- Je respecte systématiquement les règles internes à l'entreprise concernant le fait d'ouvrir le courrier et les paquets personnels et/ou confidentiels.
- Je veille à l'emballage adéquat des paquets.
- Je choisis le mode d'expédition adéquat pour des lettres et des paquets et les affranchis de manière correcte.

**J'exécute cette activité à la perfection.**

**J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.**

13

igkg schweiz | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
cific suisse | Dienstleistung und Administration D&A  
svizzera

## Exercice

Discutez en plénum de ce que sont des réflexions pertinentes (texte dans les encadrés) :

**Suis-je en mesure de gérer les informations et les données de clients de manière claire et transparente ?**

**Critères de compétences**

- Je travaille de manière ciblée et efficace avec des systèmes et des instruments de l'entreprise.
- J'analyse les données des clients et des groupes de clients en fonction des besoins.
- Je procède de manière structurée lorsque je saisis, j'enregistre et je gère des informations et des données de clients.
- Je traite des données clients sensibles de manière confidentielle aussi en dehors de mes heures de travail.
- J'applique strictement les directives de l'entreprise et les dispositions légales lorsque je traite des données de clients.

**J'exécute cette activité à la perfection.**

**J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.**

14

igkg schweiz  
cific suisse  
          svizzera | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
                          Dienstleistung und Administration D&A

S&A

## Exercice

Discutez en plénum de ce que sont des réflexions pertinentes  
(texte dans les encadrés) :

**Est-ce que j'arrive à établir une bonne planification de mes tâches ?**

<p><b>Critères de compétences</b></p> <p>— J'établis une liste des tâches à effectuer.</p> <p>— Je me réserve des moments pour les imprévus et peux ainsi réagir avec flexibilité aux exigences supplémentaires.</p> <p>— J'estime combien de temps requièrent les différentes activités et je fixe les priorités de manière judicieuse.</p> <p>— Je m'en tiens au calendrier que j'ai fixé et je traite mes tâches dans l'ordre chronologique selon ma liste.</p> <p>— Je contrôle si mon calendrier a fonctionné.</p>	<p>J'exécute cette activité à la perfection.</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px; margin-bottom: 10px;"></div> <p>J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.</p> <div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>
---	--

15

igkg schweiz  
cific suisse  
          svizzera | Kauffrau/Kaufmann EFZ  
                          Dienstleistung und Administration D&A

S&A

## Exercice

- Discutez à deux ou à trois :
  - Quelles sont les différences entre autoévaluation et évaluation externe ?
  - Que vous apporte l'autoévaluation ?
  - Quelle utilité voyez-vous à l'évaluation externe ?
  - À quoi devez-vous faire attention afin de profiter d'instruments comme la grille de compétences ou la réflexion de la présentation d'œuvre ?
- Notez les principaux termes de votre discussion sur des cartes mémo et collez-les sur le flipchart.
- Discutez des termes retenus en plénum.

16



## Exercice

- Comparez les formulations ci-après. Qu'est-ce qui est bien ? Moins bien ? Quelle serait la formulation « parfaite » ?
- Fixez des règles pour une formulation adéquate.

Formulation 1	Formulation 2
Lors de la prochaine séance, je vais m'exprimer au moins trois fois.	J'ai souvent de bonnes idées, mais personne ne le remarque. Je dois m'impliquer davantage.
À compter de demain, je mets mon réveil ¼ h plus tôt et je prends le bus d'avant.	À partir de maintenant, je serai à l'heure. En cas de retard, je m'excuse.
Je dois faire attention à m'occuper davantage pour ne pas rester-là à ne rien faire.	Demain, je dis à mon formateur que je ne suis pas content-e.
Je donne des noms corrects aux documents, et plus « plus tard ». Je le fais dès à présent, dès le premier enregistrement.	Je me colle un post-it sur la table avec quelques règles que j'ai tendance à oublier.
Je dois mieux téléphoner, écrire des mails sans erreur, rendre la newsletter plus intéressante, mieux ranger et parler moins de ma vie privée.	Je me promets de relire tous mes mails avant de les envoyer et de faire attention surtout à la ponctuation et à l'orthographe.