
Guide pour la justification de compétences dans le cadre de la certification

Sommaire

1	Objet du guide	1
2	Que sont les compétences?	1
3	A quoi sert l'entretien d'évaluation?	1
4	Exposez vos compétences à l'aide de l'approche STAR.....	2
4.1	Exemple	2
5	Intégrez vos justifications dans le formulaire d'autoévaluation	3
6	Regroupez vos pièces justificatives	3

1 Objet du guide

Le présent guide est destiné aux candidats à la certification. Il leur explique comment fournir les preuves et les pièces justificatives dans le cadre de l'autoévaluation et comment faciliter le contrôle administratif des documents qu'ils soumettent.

2 Que sont les compétences?

Pour pouvoir certifier des compétences, il faut qu'elles soient justifiées par les candidats. Les compétences sont une série d'aptitudes requises pour assumer un certain rôle ou une certaine fonction et pour agir conformément aux attentes.

Une compétence décrit des aptitudes, c'est-à-dire ce qu'une personne a mis en œuvre – ou est capable de mettre en œuvre – dans une situation et un contexte définis.

3 A quoi sert l'entretien d'évaluation?

Les experts n'ont généralement pas l'occasion d'observer vos compétences pour les évaluer. C'est pourquoi ils doivent apprécier vos aptitudes sur la base d'annexes et de justifications que vous fournissez dans le formulaire d'autoévaluation ou de vos propos lors de l'entretien.

L'entretien d'évaluation a donc pour objectif de donner une image la plus réaliste possible de vos véritables compétences. Les pièces justificatives, telles que les procès-verbaux, les commentaires et les évaluations, permettent d'accélérer ce processus. En l'absence de pièces justificatives, l'expert doit tenter de cerner les compétences du candidat en lui posant des questions. Par exemple, pour la capacité à communiquer, ces questions pourraient être les suivantes:

- Questions de compréhension: «Quels sont les principaux éléments d'une bonne communication?»
- Questions sur la perception de soi: «Comment décririez-vous votre style de communication?»
- Questions basées sur des scénarios: «Imaginez que votre équipe désapprouve l'une de vos décisions et qu'elle vous en fait part lors d'une réunion. Que faites-vous?»
- Questions relatives aux attitudes: «Décrivez une situation dans laquelle vous avez fait preuve d'une bonne capacité à communiquer.»
- Questions relatives aux expériences: «Relatez-moi une expérience au cours de laquelle vous avez dû, en tant que responsable hiérarchique, mener un entretien difficile avec un collaborateur.»

Les questions basées sur des scénarios ainsi que celles relatives aux attitudes et aux expériences sont particulièrement utiles aux experts pour évaluer une compétence. Il est généralement conseillé d'y répondre par des exemples concrets pour illustrer où et quand vous avez fait la preuve de cette compétence précise.

4 Exposez vos compétences à l'aide de l'approche STAR

Une compétence, par exemple la capacité à communiquer, comprend différents aspects: faire une présentation concise devant la clientèle, faire converger différents points de vue vers une compréhension commune, conseiller un client furieux de façon impartiale, etc.

Dès lors, lorsque vous complétez le formulaire d'autoévaluation, réfléchissez aux points suivants:

- Quelle est la compétence visée par la question?
- Dans quel rôle – officier, commandant ou instructeur – souhaitez-vous justifier de cette compétence (en fonction du niveau de certification)?
- Quels sont les exemples concrets issus de votre expérience pratique qui prouveraient le mieux cette compétence?

L'*approche STAR*, qui est expliquée ci-dessous, vous aide à structurer la description de la compétence («STAR» est l'acronyme de Situation, Tâche, Action, Résultat):

STAR	Explication
Situation	Définissez le contexte, c'est-à-dire la situation dans laquelle se déroule votre exemple, et décrivez-le brièvement.
Tâche	Expliquez en quoi consistait la tâche, le problème ou l'objectif.
Action	Relatez en détail ce que vous avez fait, comment vous l'avez fait et pourquoi vous l'avez fait, afin de prouver la compétence.
Résultat	Décrivez le résultat pour démontrer que vous avez utilisé cette aptitude avec succès. Vous pouvez également réfléchir à ce que vous auriez pu faire autrement ou à ce que vous avez appris de cette expérience.

4.1 Exemple

Pouvez-vous relater une situation dans laquelle vous avez dû adapter votre communication en tant qu'instructeur?

Situation	Lors d'une formation que je dispensais en tant qu'instructeur, j'ai constaté qu'un participant d'un certain âge était parfois distrait durant le cours et embarrassé lorsqu'il devait présenter des exercices.
Tâche	En tant qu'instructeur, ma tâche consiste à m'assurer que chaque participant acquière les connaissances requises. J'ai donc voulu savoir ce qu'il se passait et j'ai convenu avec lui d'un entretien informel. Je lui ai dit: «J'ai remarqué que vous tapotiez régulièrement sur votre smartphone et que vous semblez parfois occupé à des choses sans rapport avec le cours. Lorsque vous présentez des exercices devant la classe, vous avez l'air mal à l'aise. Vos réponses sont souvent incorrectes. J'aimerais comprendre comment je peux vous aider.» Il a répondu qu'il avait des problèmes d'ordre privé et des difficultés à suivre le fil conducteur de mon cours, qui était trop théorique à son goût. Il m'a dit qu'il doutait de sa capacité à mettre en pratique les connaissances acquises et qu'il lui était difficile de se tenir devant d'autres personnes pour des présentations.
Action	Je l'ai interrogé quant à ses expériences passées en matière d'apprentissage et aux réussites dont il se rappelait dans ce domaine. J'ai découvert qu'il était un apprenant visuel et qu'il avait besoin d'une bonne préparation. Nous nous sommes donc mis d'accord pour que j'intègre plus de techniques visuelles dans le cours et qu'il tâche d'y participer plus activement. J'ai adapté mon cours comme convenu.
Résultat	Il s'est impliqué davantage. Lors des présentations d'exercices, j'ai constaté qu'il était plus sûr de lui et qu'il répondait beaucoup plus souvent correctement. Je lui donnais des retours réguliers sur ses progrès, ce qui le motivait. A la fin du cours, il m'a remercié de l'avoir soutenu.

5 Intégrez vos justifications dans le formulaire d'autoévaluation

Pour éviter de devoir apprécier séparément chaque élément de compétence lors de l'entretien d'évaluation, il est important de fournir des preuves et des annexes avec votre formulaire d'autoévaluation: Il existe deux approches pour justifier de vos compétences:

- Première approche: énumérez des annexes qui aident à évaluer les compétences. Par exemple, des rapports de réunion qui attestent du rôle que vous avez joué, des mesures mises en œuvre et des résultats obtenus. Numérotez les annexes et faites-y référence dans la section de la compétence concernée:

3.5 Comportement en équipe

1	2	3	4	5	Élément de compétence
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	J'instaure un climat de confiance et d'estime mutuelle.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Je rends possible et j'encourage le soutien mutuel.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Je donne confiance.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Je reconnais la performance des autres et je considère le succès comme une performance d'équipe.

Vos commentaires / pièces justificatives (à joindre également)

Annexe 1 : Procès-verbal de la réunion de l'équipe de projet "Projet XY" avec les résultats obtenus et les feedbacks des membres de l'équipe.

- Deuxième approche: démontrez, à la l'aide de la méthode STAR, que vous possédez la compétence:

3.5 Comportement en équipe

1	2	3	4	5	Élément de compétence
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	J'instaure un climat de confiance et d'estime mutuelle.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Je rends possible et j'encourage le soutien mutuel.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Je donne confiance.
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Je reconnais la performance des autres et je considère le succès comme une performance d'équipe.

Vos commentaires / pièces justificatives (à joindre également)

[Exemple STAR] : 2022 Projet de fusion des pompiers avec XY. Cela n'a pas été bien accueilli par l'équipe, il y a eu des critiques et des rumeurs. En tant qu'officier, mon rôle est de donner des orientations et de veiller à ce que l'équipe bénéficie de bonnes conditions-cadres. J'ai fait le point sur le projet, invité mon équipe à une discussion et...

6 Regroupez vos pièces justificatives

- Veuillez numéroter les pièces justificatives de manière qu'elles correspondent à la liste des annexes fournies dans le formulaire d'autoévaluation.
- Convertissez les pièces justificatives en PDF. Idéalement, regroupez plusieurs pièces justificatives dans un document, afin de réduire le nombre de documents envoyés pour l'autoévaluation.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à les adresser à info@swissleaders.ch.