



Communauté d'intérêts  
Restaurateur de véhicules

## Restauratrice et restaurateur de véhicules avec brevet fédéral

# Plan d'enseignement Conseil en restauration

Éditeur : Communauté d'intérêts des restaurateurs de véhicules (IgF)  
Édition: 1<sup>er</sup> avril 2017  
Approuvé: Commission de la formation professionnelle CFP IgF  
Publication: [www.fahrzeugrestaurator.ch](http://www.fahrzeugrestaurator.ch)

## **Table des matières**

### **1. Introduction**

Mission du plan d'enseignement  
Prérequis  
Restrictions relatives au contenu  
Devoirs à la maison / étude individuelle  
Plateforme d'enseignement et d'apprentissage  
Sites de formation

### **2. Bases pédagogiques professionnelles**

Lien avec le profil de compétences  
Objectifs évaluateurs  
Enseignement orienté vers la pratique  
Formes d'enseignement et formes sociales

### **3. Profil de formation**

### **4. Modules, objectifs évaluateurs et remarques**

Module A: Prise en charge de clients de véhicules anciens  
Module B: Détermination des frais de restauration  
Module C: Traitement de la commande du client

### **5. Attestations de compétences et examens**

Attestation de cours  
Attestation  
Certificat  
Brevet fédéral  
Description des examens

### **6. Attitudes**

## **Annexe**

Niveaux de taxonomie et signification des verbes dans l'objectif évaluateur

## 1. Introduction

La communauté d'intérêts des restaurateurs de véhicules (IgF) est l'organisme responsable de l'examen professionnel fédéral Restauratrice de véhicules/Restaurateur de véhicules. Elle coordonne les cours de préparation à l'examen professionnel fédéral et aux examens de certification IgF des différentes spécialisations et est responsable de la rédaction et de la publication des plans d'enseignement.

**Mission du plan d'enseignement:** La formation permet de gérer de manière compétente les situations typiques de la branche des oldtimer et youngtimer. A cet effet, les participants acquièrent lors de la formation les compétences opérationnelles décrites dans ce plan d'enseignement ainsi que des connaissances, capacités et attitudes.

Le plan d'enseignement constitue un moyen d'orientation pour les participants pendant la formation. Il décrit les compétences opérationnelles devant être acquises avant la fin de la qualification, et il sert de référence aux responsables de cours théoriques et pratiques pour la planification et la réalisation de la formation. Les compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs sont les standards minimaux pour la formation. Ils fixent la limite de ce qui peut être contrôlé lors des examens.

**Prérequis:** Les responsables de cours théoriques et pratiques élaborent leur enseignement à un niveau équivalent aux diplômes professionnels avec certificat fédéral de capacité (CFC). Les titulaires de diplômes comparables peuvent cependant également participer aux cours.

Les connaissances et capacités considérées comme acquises pour la participation aux cours de l'orientation Technique automobile sont spécifiées dans l'annexe 2 de ce plan d'enseignement. Elles ne sont pas comprises dans l'enseignement.

**Restrictions relatives au contenu:** Les compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs de cette formation se rapportent principalement à la technique, aux matériaux et aux applications des voitures de tourisme d'après-guerre dotées de moteurs à quatre temps utilisés dans les oldtimer et youngtimer des années 1946 à environ 1980. Les instructions des constructeurs sont des auxiliaires indispensables de référence pour tous les travaux.

**Devoirs à la maison / étude individuelle:** L'enseignement exige une autonomie d'adulte. La préparation et l'approfondissement des séquences de cours théoriques et pratiques requièrent au moins une durée égale à 50% du temps d'enseignement.

**Plateforme d'enseignement et d'apprentissage:** L'IgF exploite un système de gestion en ligne des contenus d'enseignement et d'apprentissage avec le matériel pédagogique nécessaire et les outils d'auto-évaluation mis à disposition des participants aux cours et des prestataires de cours de préparation.

**Sites de formation:** La commission de la formation professionnelle de l'IgF accrédite des instituts régionaux pour unités de formation théoriques et pratiques. Les fournisseurs de formation actuels sont spécifiés sous [www.fahrzeugrestaurator.ch](http://www.fahrzeugrestaurator.ch).

## 2. Bases pédagogiques professionnelles

### Lien avec le profil de compétences

Les participants aux cours qui se préparent à l'examen professionnel trouveront dans la directive relative au règlement d'examen la liste des compétences opérationnelles et les niveaux d'exigences (voir [www.fahrzeugrestaurator.ch](http://www.fahrzeugrestaurator.ch)). Cette liste comporte les critères de validation et de certification s'appliquant aux personnes qualifiées pour exercer le métier de restauratrice de véhicules/restaurateur de véhicules. Le présent plan d'enseignement précise et détaille tous ces contenus. Les cours et examens s'y réfèrent.

### Objectifs évaluateurs

La mise en pratique des compétences opérationnelles en toute sécurité et autonomie requiert des connaissances, capacités et attitudes étendues. C'est la raison pour laquelle des objectifs évaluateurs sont définis. Ils décrivent le contenu et le comportement attendu par un verbe, et éventuellement les outils et échelles de qualité (la signification des verbes est expliquée dans l'annexe 1). La colonne «Remarques contraignantes» spécifie les termes qui précisent le contenu de l'objectif évaluateur.

### Enseignement orienté vers la pratique

L'objectif des cours de préparation est la maîtrise de situations typiques de la branche des oldtimer et youngtimer. L'enseignement s'inspire de ces situations ou se base sur ces situations. Les situations typiques de la branche des oldtimer et youngtimer sont le point de départ de l'enseignement. Elles doivent pouvoir être évaluées, décrites, exposées et analysées.

L'enseignement orienté vers la pratique se construit sur les points suivants:

- Des actions rencontrées dans la pratique professionnelle, possiblement réalisées soi-même ou assimilées mentalement, constituent le point de départ de l'apprentissage.
- Les actions doivent tenir compte des expériences des personnes impliquées et être analysées du point de vue de leurs conséquences.
- Les compétences opérationnelles définies pour la profession concernée et celles étroitement liées servent de points de référence.
- Les actions doivent promouvoir une compréhension globale de la réalité professionnelle, par ex. en tenant compte des aspects techniques, de sécurité, économiques, juridiques, écologiques et sociaux.

La combinaison des ressources issues des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles permet aux professionnels d'aborder leurs missions et défis de manière autonome et compétente et de réaliser des actions correctes, complètes et efficaces.

C'est la raison pour laquelle on préconise des formes d'enseignement associant plusieurs domaines de compétences et basées sur la pratique de la branche des oldtimer et des youngtimer.

### Formes d'enseignement et formes sociales

L'enseignement est donné avec au minimum les formes suivantes, selon la situation: présentation et cours frontal, évaluation des travaux des participants en dehors des heures de cours, en individuel, tandem ou groupes ou en plénière.

### 3. Profil de formation

Total temps de formation: 109.5 h

Heures de formation : 3.5 h le matin et l'après-midi (sans compter les pauses). Des exceptions peuvent être convenues entre les partenaires de formation.

Modules et valeurs indicatives pour les heures de cours

Compétences opérationnelles

A. Assistance aux propriétaires de véhicules historiques (57,5 h)	A.1	Saisir les besoins du client (5 h)	A.2 Reconstruire et reconstituer l'historique du véhicule (10,5h)	A.3 Clarifier les questions de responsabilité et de complaisance (10,5h)	A.4 Conseiller les experts en assurances et élaborer des expertises d'assurance (7h)	A.5 Communiquer avec les clients et fournisseurs (17,5h)	A.6 Prospecter et acquérir des clients (7h)
B. Détermination des frais de restauration (27,5 h)	B.1	Elaborer des expertises d'état selon des critères définis (10,5 h)	B.2 Définir l'étendue du projet (7h)	B.3 Définir le type de restauration (4,5h)	B.4 Planifier, exécuter et documenter les étapes du projet (2,5h)	B.5 Etablir un devis (3h)	
C. Traitement de la commande du client (24,5 h)	C.1	Elaborer et superviser l'ordre d'atelier (10,5 h)	C.2 Définir l'accord contractuel et fixer l'accord de paiement (3,5 h)	C.3 Etablir un calcul rétrospectif et émettre la facture (3,5 h)	C.4 Remettre le véhicule avec la facture et la documentation du projet (7 h)		

## 4 Modules, objectifs évaluateurs et remarques

### MODULE A: ASSISTANCE AUX PROPRIETAIRES DE VEHICULES HISTORIQUES

Il/elle est en mesure de saisir les besoins du client, de reconstituer et de dresser l'historique du véhicule, de clarifier les questions de responsabilité et de complaisance, de conseiller les experts en assurances et d'établir des expertises d'assurance. Il/elle sait par conséquent communiquer avec les clients et fournisseurs, prospecter et acquérir des clients.

*Les compétences opérationnelles (CO) et objectifs évaluateurs (connaissances et capacités) incluent également l'adoption des attitudes nécessaires (compétences sociales et personnelles). Les principales attitudes sont expliquées dans le dernier chapitre de ce plan d'enseignement. Elles doivent être thématiques et mises en avant en fonction du contenu de la formation.*

Objectifs évaluateurs		Remarques contraignantes
<b>CO A.1 Saisir les besoins du client</b>		
Théorie/pratique	Evaluer les besoins et souhaits du client	Premier contact avec le client au téléphone, dans l'atelier, par courriel Profil de personnalité du client Exigence d'originalité Possibilités financières, souhaits échelonnés Position et emplacement du véhicule dans l'entreprise
	Conseiller le client de manière compétente en fonction de l'utilisation du véhicule	Evaluer l'utilisation du véhicule (véhicule de collectionneur, utilisation normale, rallyes, etc.) Etat du véhicule
	Etablir la fiche du client et la fiche technique du véhicule par écrit	Adresse du client, adresse privée et de facturation, joignabilité du client Besoins et souhaits du client Données du véhicule et particularités (modèles et exemples)
	Clarifier la disponibilité du véhicule et organiser le déroulement temporel	Planification du temps

<b>CO A.2 Reconstruire et reconstituer l'historique du véhicule</b>		
Théorie/pratique	Evaluer et proposer les coûts de constitution de l'historique du véhicule	Historique du véhicule à partir de la 1 <sup>ère</sup> mise en circulation, transformations, révisions, changements de propriétaire, lieu de livraison, etc. Examiner les documents existants Faire de rapides recherches d'informations supplémentaires et évaluer le coût potentiel
	Examiner, classer et évaluer les documents et papiers du véhicule, se procurer les informations manquantes	Certificats du constructeur, justificatifs officiels, données des propriétaires précédents, questions Consulter Swiss Car Register (en dehors du temps de formation)
	Communiquer avec les anciens propriétaires ou des tiers afin de reconstituer l'historique du véhicule	Se procurer d'autres informations et documents
	Représenter les informations du véhicule dans une grille	Grille compatible FIVA

<b>CO A.3 Clarifier les questions de responsabilité et de complaisance</b>		
Théorie	Expliquer les conditions cadre juridiques	Notions: garantie, complaisance, responsabilité pour la réparation, pièces détachées (responsabilité produit)
	Formuler et rédiger la clause de non-responsabilité	p. ex. appliquer des réserves afin d'éviter toute revendication de responsabilité et de complaisance

<b>CO A.4 Conseiller les experts en assurances et élaborer des expertises d'assurance</b>		
Théorie/pratique	Evaluer la valeur du véhicule au moment de l'estimation et la classer en groupes	EUROTAX, Internet, ventes aux enchères, assurances (base de données), valeur sur le marché (valeur du jour) D'origine, authentique, restauré, reconstitué
	Interpréter différents systèmes d'évaluation	FIVA, EUROTAX etc.
	Reconnaître les dangers et les risques des estimations	Aspects juridiques (clause de non-responsabilité) Vices cachés, escroquerie, falsification de documents Fausse originalité
	Estimer l'état d'un véhicule en fonction de critères FIVA	Valeur marchande (état réel, état irréprochable, bon état, état d'usage, état usé, état nécessitant une restauration), FIVA
	Exposer la problématique des coûts de réparation de dommages liés à des accidents et de dommages élémentaires	Valeur marchande, valeur de remplacement, valeur de reconstruction (exemples)

CO A.5 Communiquer avec les clients et fournisseurs		
Écrit	Assimiler les avantages et les inconvénients de la communication, fixer des priorités	Communication avec les clients: tactique pour l'utilisation des moyens de communication: téléphone, fax, courriel, lettres
	Elaborer un concept de communication pour la propre entreprise	Clarifier les besoins, définir l'organisation de la communication, évaluer les exemples
	Tactique de courriel, assimiler les bases et mettre en œuvre, analyser et évaluer des exemples d'utilisation	Echange de courriels, règles de base, nétiquette
	Structure des données, systématique de classement, utiliser le document avec Word et Excel	Word, Excel
	Définir et créer le layout d'un document	Police, taille de police, lisibilité, graphisme, publicité
	Elaborer une structure de trame pour la correspondance	En-tête et pied de page, adresse et expéditeur, date, objet, formule, structure du texte (motif, intention, justification) Formule de politesse, pièces jointes
	Tenir une correspondance	Aspects juridiques, orthographe, style
	Rédiger des lettres en tenant compte d'aspects juridiques	Devis, facturation, confirmation de commande (retard, délais de livraison), rappel Réclamation/mises en demeure
	Traiter les réclamations, énumérer les principales règles de comportement et procédures lors d'entretiens de réclamation avec des clients et les utiliser dans un jeu de rôle ou une lettre	Oralement et par écrit: L'attitude gagnant-gagnant, le concept de Harvard, accepter une réclamation, clarifier, confirmer, clarifier les compétences, résoudre la réclamation

CO A.6 Prospecter et acquérir des clients		
Écrit	Trouver/acquérir de nouveaux clients	Procédure de recherche et d'acquisition d'adresses cibles intéressantes
	Déterminer le groupe cible pour la publicité et le démarchage et évaluer le calendrier	Segments de clients et de véhicules pour la publicité (véhicules d'entrée de gamme, de gamme moyenne et haut de gamme)
	Expliquer les possibilités de publicité	Annonces, lettres, exposition, courriel, médias imprimés, journal d'entreprise, etc.
	Exposer les opportunités et les risques d'un site Internet	Site Internet, boutique en ligne, Twitter, Facebook, Flickr etc.



## MODULE B: DETERMINATION DES FRAIS DE RESTAURATION

Il/elle est en mesure d'établir une expertise sur l'état du véhicule, de définir l'étendue du projet, de déterminer le type de restauration, de planifier, réaliser et documenter les étapes du projet et d'élaborer un devis.

*Les compétences opérationnelles (CO) et objectifs évaluateurs (connaissances et capacités) incluent également l'adoption des attitudes nécessaires (compétences sociales et personnelles). Les principales attitudes sont expliquées dans le dernier chapitre de ce plan d'enseignement. Elles doivent être thématiques et mises en avant en fonction du contenu de la formation.*

Objectifs évaluateurs		Remarques contraignantes
<b>CO B.1 Elaborer des expertises d'état selon des critères définis</b>		
Théorie/pratique	Expliquer les critères d'une check-list d'état	Exemples
	Définir des critères pour l'expertise en tenant compte des contraintes imposées	Modèle de véhicule, histoire, recherches, particularités, faiblesses Charte de Turin, directives FIVA et FIA, lois sur la circulation routière Expertise de l'état
	Contrôler avec la check-list d'état	Procès-verbal, prendre d'autres mesures nécessaires (p. ex. nettoyage cryogénique, etc.)
	Consigner par écrit les informations recueillies	Expertise de l'état

<b>CO B.2 Définir l'étendue du projet</b>		
Théorie/pratique	Exposer les possibilités d'une réparation ou d'une restauration	Besoins du client, budget Charte de Turin Prescriptions légales en vigueur
	Définir l'objectif du projet en collaboration avec le client et les prestataires	Sellerie automobile, atelier de rectification de cylindres, charron, etc.
	Fixer par écrit l'étendue de la réparation ou de la restauration	Objectifs mesurables

<b>CO B.3 Définir le type de restauration</b>		
Pratique	Discuter et déterminer les méthodes de réparation et types de restauration possibles	Possibilités techniques, besoins du client Charte de Turin, prescriptions en vigueur, coût
	Fixer par écrit le type de réparation ou de restauration, en collaboration avec le client et les prestataires	Cahier des charges, directives, contraintes compréhensibles

<b>CO B.4 Planifier, réaliser et documenter les étapes du projet</b>		
Théorie/pratique	Evaluer les délais, établir le calendrier et définir les étapes du projet	
	Définir les bases du contrôle de qualité	Critères de qualité
	Vérifier les étapes du projet, dresser le procès-verbal et évaluer	
	Préparer l'entendue et les détails de la documentation du projet	Etendue, degré de détail, étapes du projet Souhaits du client
	Elaborer et imprimer la documentation du projet	Conditions cadres: les données brutes sont disponibles, un logiciel simple ou un logiciel de branche est installé, la grille de base de la documentation du projet est disponible, les objectifs et critères d'évaluation sont connus / y compris travail en équipe
	Discuter la documentation du projet avec le client	Remarque d'ordre méthodologique: travail en groupe

<b>CO B.6 Etablir un devis</b>		
Théorie/pratique	Calculer la durée du travail	Utilisation du personnel
	Calculer le besoin en matériel	Pièces, consommables
	Définir les prestations de tiers	Demander des valeurs empiriques et des devis
	Etablir le devis selon des critères définis Conseiller le client en conséquence	Sécurité, susceptibilité aux pannes et esthétique
	Expliquer au client les démarcations des principaux postes de coûts	Postes de coûts (carrosserie, sellerie, atelier de peinture automobile, ateliers mécaniques, pièces détachées, etc.)
	Tenir compte des conditions de paiement et des CG	TVA, escompte, remise, acomptes
	Tenir compte des contraintes juridiques pour le devis	

## MODULE C: TRAITEMENT DE LA COMMANDE DU CLIENT

Il/elle est en mesure d'établir l'ordre d'atelier et de superviser le déroulement des travaux, de fixer les accords contractuels et l'accord de paiement. Il/elle est en outre en mesure d'effectuer un calcul rétrospectif, d'établir la facture et de remettre le véhicule, la facture et la documentation du projet au client.

*Les compétences opérationnelles (CO) et objectifs évaluateurs (connaissances et capacités) incluent également l'adoption des attitudes nécessaires (compétences sociales et personnelles). Les principales attitudes sont expliquées dans le dernier chapitre de ce plan d'enseignement. Elles doivent être thématiques et mises en avant en fonction du contenu de la formation.*

Objectifs évaluateurs		Remarques contraignantes
<b>CO C.1 Elaborer et superviser l'ordre d'atelier</b>		
Pratique	Identifier les équipements du véhicule	Check-list d'état, constater les écarts, spécifications, non-conformités
	Evaluer les possibilités d'achat de pièces détachées	Qualité, fournisseurs existants et nouveaux fournisseurs, délais
	Etablir l'ordre d'atelier écrit	Informatique/carte de travail
	Attribuer les travaux à des professionnels	Se référer au devis
	Superviser l'ordre d'atelier et l'avancement des travaux	Temps de travail, rapports, assurance qualité, sécurité du travail

<b>CO C.2 Définir l'accord contractuel et fixer l'accord de paiement</b>		
Pratique	Rédiger le contrat	Règles contractuelles (contrat de services, contrat d'achat, contrat simple)
	Exposer les propriétés de différentes modalités de paiement	Paiement comptant, paiement d'avance, paiement partiel, acompte, carte de crédit, etc.

<b>CO C.3 Etablir un calcul rétrospectif et émettre la facture</b>		
Théorie/pratique	Etablir le calcul définitif de l'ordre	Main d'œuvre, matériel, prestations de tiers
	Etablir la facture avec les informations requises	Informatique, étapes de travail structurées, coûts détaillés Travaux supplémentaires, souhaits du client négociés, travaux en suspens sans ordre, surcoût et autres
	Analyser les dépassements du budget	Devis/facture

<b>CO C.4 Remettre le véhicule avec la facture et la documentation du projet</b>		
Théorie/pratique	Remettre le véhicule au client	Exposer les travaux réalisés, montrer les pièces remplacées à la demande du client, expliquer les travaux en suspens
	Expliquer et justifier la facture	Composition de la facture
	En cas de défauts graves constatés, faire signer une clause de non-responsabilité	Forme écrite
	Remettre la documentation, le livret d'entretien	Personnel
	Archiver les documents spécifiques au client et au véhicule	Spécificités et données techniques

## 5 Attestations de compétences et examens

### Attestations de compétences

Qu'ils aient suivi les modules séparément, sous forme de cursus ou en préparation à l'examen professionnel, les participants reçoivent les certificats de compétences correspondants.

Attestation de participation au cours: Un taux de présence de 80% est nécessaire pour la délivrance d'une attestation de participation au cours.

Attestation: L'attestation est délivrée si le candidat justifie d'un taux de présence de 80% et a réussi le travail de fin de module. Les exigences requises pour le travail de fin de module sont publiées sur [www.fahrzeugrestaurator.ch](http://www.fahrzeugrestaurator.ch). Le fournisseur de formation dirige les travaux de fin de module et décide l'attribution d'une attestation par la mention «admis» ou «non admis». Le travail de fin de module peut être utilisé comme outil pour l'examen de certification et professionnel.

Certificat: Les modules de l'orientation concernée constituent le cursus «Technique». Les modules du conseil en restauration constituent le cursus «Conseil en restauration». Un examen de certification peut être proposé sur demande sur le contenu de chaque cursus. Les détails sont spécifiés dans un document séparé (voir [www.fahrzeugrestaurator.ch](http://www.fahrzeugrestaurator.ch)). Les candidats ayant réussi l'examen reçoivent un certificat.

Brevet fédéral: Le cursus de préparation à l'examen professionnel fédéral englobe le cursus «Technique» et le cursus «Conseil en restauration» (sans examen de certification). Les conditions d'admission à l'examen professionnel fédéral incluent au moins trois ans d'expérience professionnelle dans l'orientation correspondante après la formation initiale, dont au moins 12 mois activité principale dans la branche de la restauration de véhicules. Les détails relatifs à l'admission et à l'examen sont spécifiés dans le règlement d'examen et la directive (voir [www.fahrzeugrestaurator.ch](http://www.fahrzeugrestaurator.ch)). Les candidats ayant réussi l'examen reçoivent le brevet fédéral.

## Examens

Examens de certification: Un contrôle en réseau des domaines de compétences opérationnelles (modules) du cursus «Conseil en restauration» ou du cursus «Technique» de l'orientation choisie sanctionne la formation.

Les examens de certification englobent des travaux pratiques et un examen oral et/ou écrit sur les connaissances théoriques.

Les contenus, attitudes et critères de performances correspondent aux niveaux d'exigences publiés dans la directive relative au règlement d'examen Restauratrice de véhicules/Restaurateur de véhicules (voir [www.fahrzeugrestaurator.ch](http://www.fahrzeugrestaurator.ch)).

Pour le certificat «Conseil en restauration», cela concerne les domaines de compétences opérationnelles A, B et C. Pour le certificat «Technique», les domaines de compétences opérationnelles D à L, selon l'orientation choisie.

Vous trouverez tous les détails sur les examens de certification sur le site [www.fahrzeugrestaurator.ch](http://www.fahrzeugrestaurator.ch).

Examen professionnel fédéral:

Cet examen permet de contrôler simultanément et en réseau les domaines de compétences opérationnelles du cursus «Technique» et du cursus «Conseil en restauration».

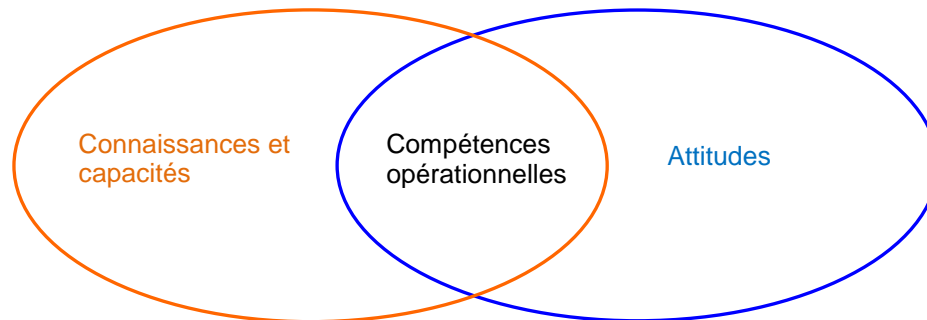
Les éléments de l'examen professionnel fédéral sont définis et publiés dans le règlement d'examen, la directive relative au règlement d'examen et les niveaux d'exigences (descriptions des domaines de compétences opérationnelles). (voir [www.fahrzeugrestaurator.ch](http://www.fahrzeugrestaurator.ch)).

Formes d'examen:

- Réalisation d'un travail de projet pratique avec documentation écrite (rédaction d'un travail de projet) et présentation orale
- Entretien professionnels
- Travail pratique sur des composants à partir d'ordres d'atelier
- Conseils aux clients et analyse de projets de restauration.

## 6 Attitudes

Afin de pouvoir maîtriser les situations typiques de la branche des oldtimer et des youngtimer, les candidats acquièrent au cours de la formation les compétences opérationnelles décrites dans ce plan d'enseignement ainsi que des connaissances, capacités et attitudes.



Les principales **attitudes** requises pour maîtriser les compétences opérationnelles de restauratrices et restaurateurs de véhicules sont énumérées ci-dessous :

Les restauratrices et restaurateurs de véhicules...

- se montrent disposés à utiliser des techniques de travail appropriées
- reconnaissent l'importance de l'éthique de la restauration et agissent en conséquence
- sont disposés à mettre en œuvre des stratégies de résolution des problèmes
- font preuve de créativité pour une réflexion et une action pluridisciplinaires et axées sur les processus
- sont conscients de l'importance de la qualité de leur travail
- se procurent des informations avec soin et consciencieusement
- sont disposés à agir sous leur propre responsabilité
- ont l'ambition d'apprendre toute leur vie
- sont motivés pour résoudre les conflits de manière adaptée aux personnes concernées
- reconnaissent l'importance du travail d'équipe et agissent en conséquence
- sont conscients de l'importance de la communication ciblée
- adaptent leur action en fonction des besoins des clients

## Annexe : Niveaux de taxonomie et signification des verbes dans l'objectif évaluateur

Les objectifs évaluateurs peuvent être évalués avec un niveau de taxonomie («Niveau K»). On distingue six niveaux (de K1 à K6), proportionnels à la complexité de l'objectif évaluateur.

Les processus de réflexion et de travail décrits dans les objectifs évaluateurs de ce plan d'enseignement ont la signification suivante:

### K1 Connaître

Savoir transmettre des informations

**Verbes utilisés:** indiquer, énumérer, dessiner, réaliser, nommer, décrire, désigner, exposer, reproduire, compléter, montrer, restituer

### K2 Comprendre

Ne pas seulement transmettre les informations, mais les comprendre, les reformuler, résumer

**Verbes utilisés:** justifier, décrire, interpréter, classer, expliquer, préciser, traduire, transposer, transcrire, distinguer, expliciter, comparer, restituer

### K3 Utiliser

Utiliser des informations dans différentes situations  
 Utiliser des règles et méthodes dans des situations concrètes

**Verbes utilisés:** évaluer, appliquer, rattacher, exposer, réaliser, justifier, calculer, déterminer, prouver, classer, établir, développer, interpréter, formuler, modifier, quantifier, réaliser, traduire, distinguer, décrire, illustrer

### K4 Analyse

Décomposer et comparer des idées, problèmes et situations, structurer les éléments, révéler les liens entre les éléments et percevoir les relations

**Verbes utilisés:** dériver, analyser, résoudre, décrire, exposer, cerner, reconnaître, opposer, diviser, identifier, isoler, classer, prouver, examiner, comparer, décomposer, affecter

### K5 Synthèse

Mettre différents éléments en réseau dans un tout, esquisser une nouvelle solution créative pour un problème

**Verbes utilisés:** Rédiger, structurer, établir, élaborer, définir, esquisser, développer, expliquer, organiser, combiner, concevoir, résoudre, optimiser, planifier, dresser, composer

### K6 Evaluer

Evaluer, juger des objets, informations et circonstances en fonction de critères. Evaluer une solution, un modèle, une méthode en termes d'utilité, de cohérence, de qualité. Trouver et justifier les erreurs logiques

**Verbes utilisés:** exprimer, exploiter, évaluer, juger, différencier, décider, déduire, pondérer, mesurer, examiner, qualifier, simplifier, comparer, représenter, remettre

## Notes