

PRE-REQUIS

Savoir lire, écrire et compter

VALIDATION

Attestation de formation identifiant les compétences validées par évaluation

DURÉE INDICATIVE

14 heures

OBJECTIFS / COMPETENCES DEVELOPPEES

Au terme de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Aller chercher des informations, consulter des personnes ressources.
- Faire face à un aléa courant :
- Identifier un problème simple (dysfonctionnement...);
- Mettre en place une solution adaptée à ses prérogatives.
- Proposer des améliorations dans son champ d'activité.

CRITERES D'EVALUATION

- Les informations utiles à l'activité sont recherchées. Les personnes ressources sont mobilisées. Les dysfonctionnements ou erreurs simples, aléas, sont correctement identifiés, expliqués et corrigés.
- Les problèmes courants sont identifiés, analysés et résolus dans des délais adaptés. Des actions adaptées sont initiées (alerter le bon interlocuteur, corriger le dysfonctionnement...).
- Les marges d'amélioration éventuelles sont identifiées.
- Des améliorations concrètes sont apportées dans l'activité

CONTENU / ACTIVITES

Comprendre, rendre compte et expliquer

- Lire pour chercher de l'information
- Gérer la compréhension d'un document pour dégager les informations explicites
- Découvrir les indices implicites
- Expliquer un fonctionnement
- Transposer un schéma explicatif en texte explicatif
- Mettre en relation des supports différents
- Rendre compte d'un événement

S'affirmer pour proposer

- Prendre conscience de ses qualités.
- Oser croire en sa proposition.
- Être optimiste.
- Être spontané mais raisonné.
- Pratiquer l'assertivité
- Savoir dire non sans brusquer.

Définir sa proposition

- Différencier initiative, prise de décision et autonomie.
- Proposer quoi / quand / à qui / comment / pourquoi ?
- Cibler son objectif pour élaborer une proposition adaptée en fonction de la problématique.
- Définir son périmètre d'action.

Concevoir une proposition cohérente

- S'impliquer dans la recherche de solutions.
- Élaborer et construire sa proposition.
- Utiliser les outils d'aide à la décision (diagramme ISHIKAWA – Diagramme de PARETTO)
- Intégrer et tenir compte des facteurs et des risques internes / externes.
- Proposer une solution réalisable en fonction du temps, des moyens et des outils mis à disposition.