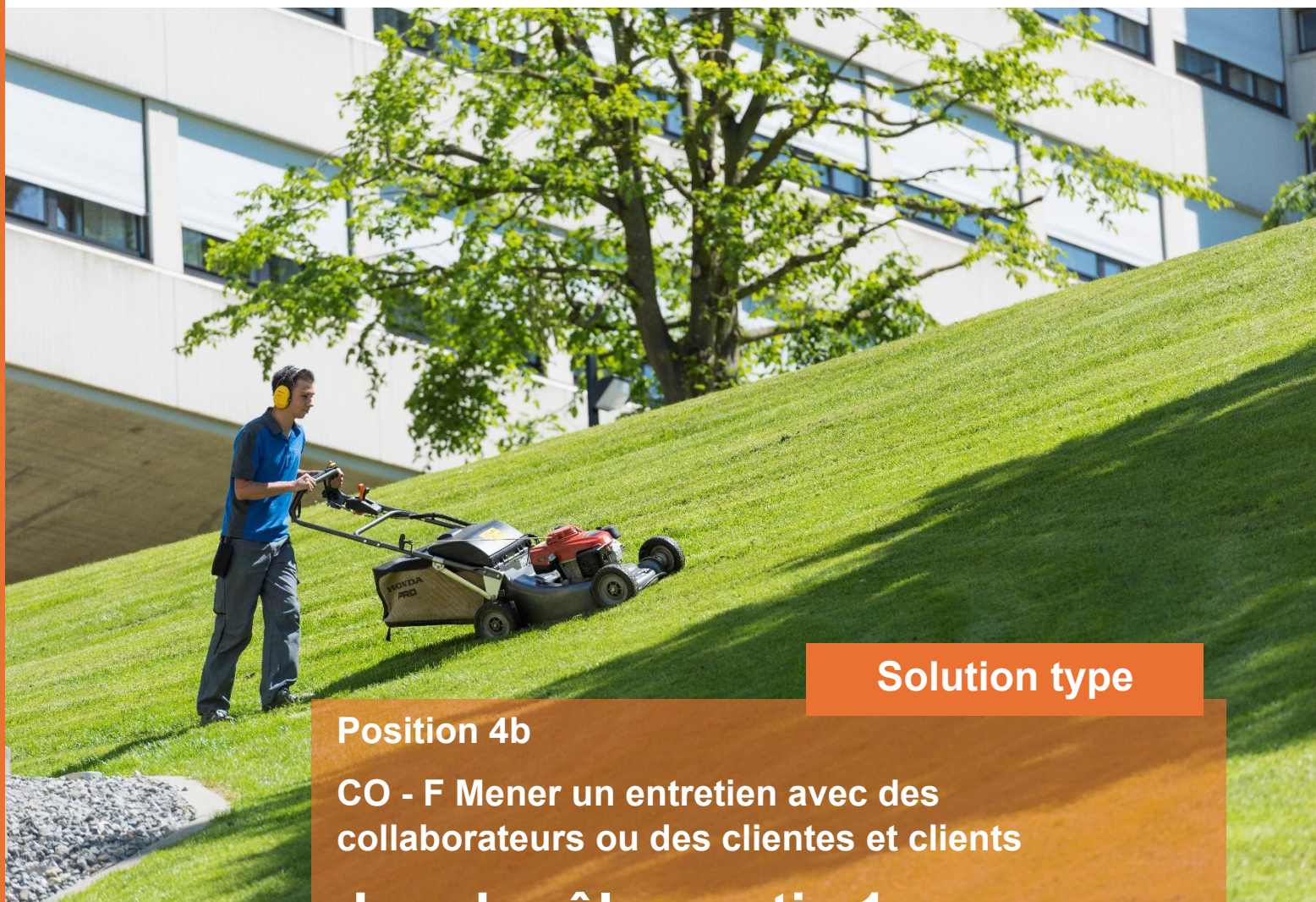


Procédure de qualification



Solution type

Position 4b

CO - F Mener un entretien avec des collaborateurs ou des clientes et clients

**Jeu de rôle, partie 1
(série zéro)**

Agente/Agent d'exploitation CFC

- Élaboré par : groupe de travail pour les questions d'examen du métier d'agent(e) d'exploitation CFC
- Éditeur : CSFO, service des procédures de qualification, Berne

Agente/Agent
d'exploitation CFC

Position 4b

Co F : Conduire un entretien avec des collaborateurs ou des clientes et clients

Jeu de rôle, partie 1 (série zéro) « Tronçonneuse à moteur »

Situation de départ

Une tronçonneuse à moteur est prête pour vous sur l'établi. Dans cinq minutes, une nouvelle personne en formation viendra et vous devrez lui expliquer les fonctions de base de la tronçonneuse.

Mission

- ➔ Donnez à la personne en formation des instructions concernant les différentes étapes de nettoyage et d'entretien de la tronçonneuse, et précisez quel équipement de protection individuelle (EPI) est requis pour son utilisation et son entretien.
- ➔ Répondez aux questions de la personne en formation.

Important : la tronçonneuse ne doit pas être mise en marche !

Évaluation

Votre performance sera évaluée selon les questions directrices suivantes :

- ➔ Comment la personne candidate communique-t-elle avec les collaborateurs, les clientes/clients ou les supérieurs ?
 - ➔ La personne candidate reconnaît-elle les exigences professionnelles de la simulation et peut-elle les expliquer correctement ?
 - ➔ L'instruction est-elle structurée clairement et transmise avec des méthodes appropriées afin que les participants puissent comprendre le déroulement ?
 - ➔ Les aspects de sécurité et/ou les prescriptions environnementales sont-ils reconnus et abordés dans la simulation ?
-

Temps imparti

Vous avez **5 minutes** pour vous préparer à l'instruction (y compris la lecture de ce document). Vous pouvez prendre des notes. Ensuite, le **jeu de rôle dure 10 minutes**.

Aides autorisées

La documentation d'apprentissage et les supports des cours interentreprises peuvent être utilisés comme aides.

- Élaboré par : groupe de travail pour les questions d'examen du métier d'agent(e) d'exploitation CFC
- Éditeur : CSFO, service des procédures de qualification, Berne

Agente/Agent
d'exploitation CFC

Position 4b

DCO F : Mener un entretien avec des collaborateurs ou des
clientes et clients

Solution type

**Jeu de rôle, partie 1 (série zéro)
« Tronçonneuse à moteur »**

Partie Observation

Aspects à prendre en compte

Communication

- **Niveau de langage adapté** : Correct sur le plan technique, mais compréhensible pour une personne en formation.
- **Écoute active** : Les questions de la personne en formation sont prises en compte et répondues de manière ciblée.
- **Favoriser le dialogue** : La personne en formation est activement impliquée par des questions ou des invitations à répondre (« Que ferais-tu si... ? »).
- **Communication non verbale** : Contact visuel amical, posture ouverte, gestes de soutien.
- **Empathie et patience** : Gestion calme des incertitudes ou questions de compréhension.
- **Culture du feedback** : Renforcement positif des bonnes réponses ou des bonnes idées.

Exactitude technique

1. **Préparer la sécurité**
 - Mettre l'EPI (pantalons anti-coupure, gants, casque/visière, protection auditive, chaussures de sécurité).
 - Tronçonneuse éteinte, débrancher la bougie (pour tronçonneuse à essence).
2. **Nettoyage grossier**
 - Enlever saletés, copeaux et résine.
 - Nettoyer le guide-chaîne et le support de chaîne.
3. **Vérifier la chaîne**
 - Contrôler la tension de la chaîne.
 - Nettoyer et vérifier le tranchant de la chaîne.
4. **Entretenir le guide-chaîne**
 - Nettoyer le guide, vérifier le pignon, faire pivoter le guide.
5. **Système de lubrification**
 - Remplir le réservoir d'huile, nettoyer les orifices d'huile, tester le fonctionnement.
6. **Nettoyer le filtre à air**
 - Retirer, nettoyer ou remplacer.
7. **Vérifier la bougie**
 - Contrôler l'écartement des électrodes, remplacer si nécessaire.
8. **Système de carburant**
 - Vérifier/nettoyer le réservoir et le filtre.
9. **Contrôle général**
 - Serrer les vis, tester le frein et la gâchette d'accélérateur.
10. **Essai (provisoire)**
 - Vérifier le démarrage, la chaîne, le frein et la lubrification.
 - (La tronçonneuse ne sera pas mise en marche !)

-
- Élaboré par : groupe de travail pour les questions d'examen du métier d'agent(e) d'exploitation CFC
 - Éditeur : CSFO, service des procédures de qualification, Berne

Procédure

- **Introduction structurée** : Commencer par un objectif clair, par exemple :
« Aujourd'hui, je vais te montrer pas à pas comment entretenir correctement une **tronçonneuse**. »
- **Explication étape par étape** : Donner un ordre logique des étapes pour que la personne en formation comprenne le déroulement.
- **Utiliser la visualisation** : Se référer à la tronçonneuse réelle et montrer les pièces directement sur l'appareil.
- **Gérer le temps** : Veiller à ce que l'instruction complète reste dans environ 10 minutes pour ne pas surcharger la personne.
- **Résumé final** : Repasser les points importants, par exemple :
« Souviens-toi : vérifie toujours la chaîne, le frein et la lubrification pour éviter tout dysfonctionnement. »
- **Prévoir des questions** : Poser des questions ouvertes comme :
« As-tu une question ? » ou « Que ferais-tu maintenant ? » pour s'assurer que tout est compris.

Sensibilité / conscience des enjeux

- **Insister sur la sécurité** : Commencer l'instruction par l'EPI, par exemple :
« Avant de commencer, mets ton EPI : pantalon anti-coupure, gants, lunettes de protection ou casque avec visière, protection auditive et chaussures de sécurité. »
- **Indiquer les mesures de protection** : Expliquer comment préparer la tronçonneuse en toute sécurité :
« La tronçonneuse doit être éteinte et, pour une tronçonneuse à essence, on débranche la bougie pour éviter un démarrage accidentel. »
- **Mentionner les aspects environnementaux** : Expliquer quels carburants et huiles utiliser et pourquoi les alternatives écologiques sont importantes :
« Nous utilisons de préférence des lubrifiants biodégradables à base végétale pour protéger l'environnement. »
- **Montrer le sens des responsabilités** : Souligner le rôle d'exemple en tant que formateur/trice :
« Je veille à exécuter toutes les étapes correctement et en toute sécurité pour que tu puisses les réaliser de la même manière. »
- **Sensibilité aux risques** : Expliquer les dangers en cas de mauvaise utilisation :
« Une tronçonneuse mal utilisée peut causer de graves blessures. Il est donc essentiel de respecter les règles de sécurité. »

Remarque pour l'expert-e L'expert-e (dans le rôle)

- Vous prenez le rôle de la personne en formation. Comme vous n'avez pas d'expérience avec les tronçonneuses, vous pouvez faire des erreurs sans problème.

-
- Élaboré par : groupe de travail pour les questions d'examen du métier d'agent(e) d'exploitation CFC
 - Éditeur : CSFO, service des procédures de qualification, Berne

-
- Posez des questions de compréhension si nécessaire.

Exemples : « Pouvez-vous répéter... ? »

« Pouvez-vous reformuler... avec d'autres mots ? », « Que voulez-vous dire exactement par... ? »

- Élaboré par : groupe de travail pour les questions d'examen du métier d'agent(e) d'exploitation CFC
- Éditeur : CSFO, service des procédures de qualification, Berne