



Verein Bildung Hörsystemakustik

Plan de formation

relatif à l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale

d'acousticienne en systèmes auditifs CFC
d'acousticien en systèmes auditifs CFC

du 7 septembre 2015 (état du 21 novembre 2017)

No de la profession 85505

Table des matières

Liste des abréviations.....	3
1. Introduction	4
2. Bases de la pédagogie professionnelle	5
2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles	5
2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle.....	6
2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs.....	7
2.4 Collaboration entre les lieux de formation.....	8
3. Profil de qualification.....	9
I. Profil de la profession.....	9
II. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles.....	11
III. Niveau d'exigences de la profession	11
4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation	12
Approbation et entrée en vigueur.....	43
Modifications du plan de formation.....	44
Annexe 1: Liste des instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale	45
Annexe 2: Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé ...	46
Glossaire.....	49
Explications complémentaires concernant les compétences opérationnelles.....	52

Liste des abréviations

CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFEV	Office fédéral de l'environnement
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
OFSP	Office fédéral de la santé publique
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SECO	Secrétariat d'Etat à l'économie
SEFRI	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation
Suva	Caisse nationale suisse d'assurance en cas d'accidents

1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité¹ de la formation professionnelle initiale d'acousticien en systèmes auditifs, sanctionnée par un certificat fédéral de capacité (CFC), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

¹ voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 9 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'acousticien/ne en systèmes auditifs CFC

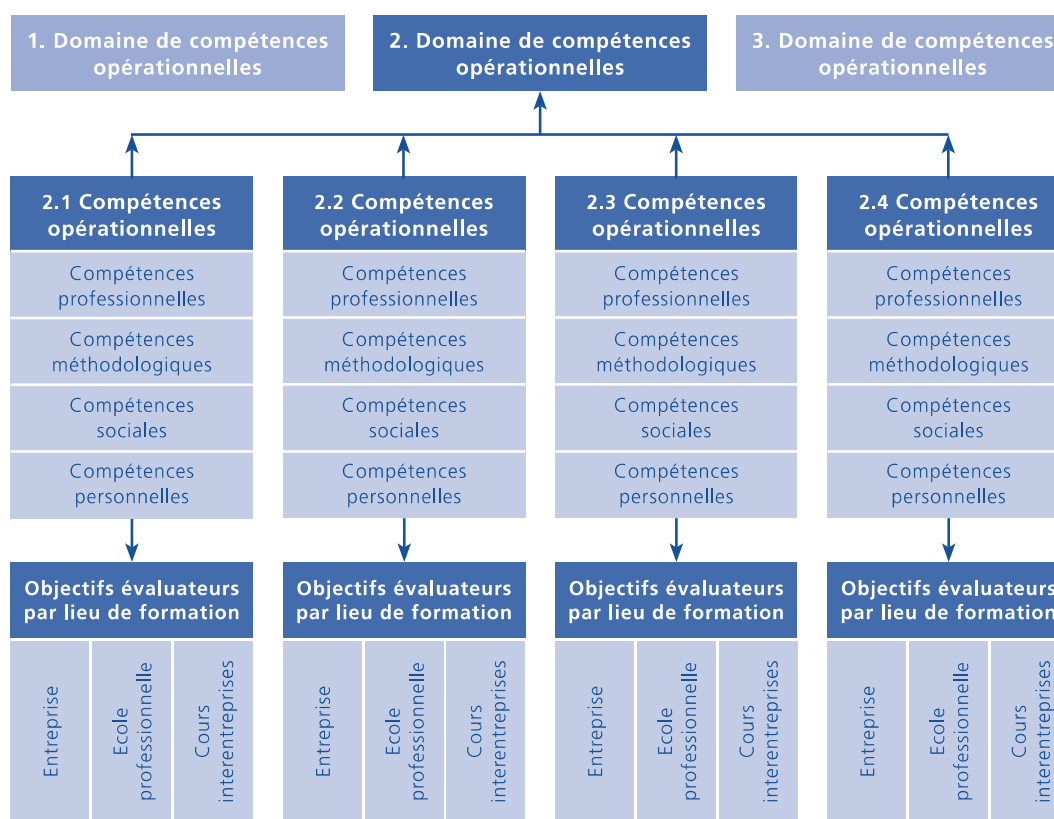
2. Bases de la pédagogie professionnelle

2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale d'acousticien en systèmes auditifs. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation



La profession d'acousticien en systèmes auditifs comprend deux **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres. Exemple: Identification des besoins des clients et vente de systèmes auditifs

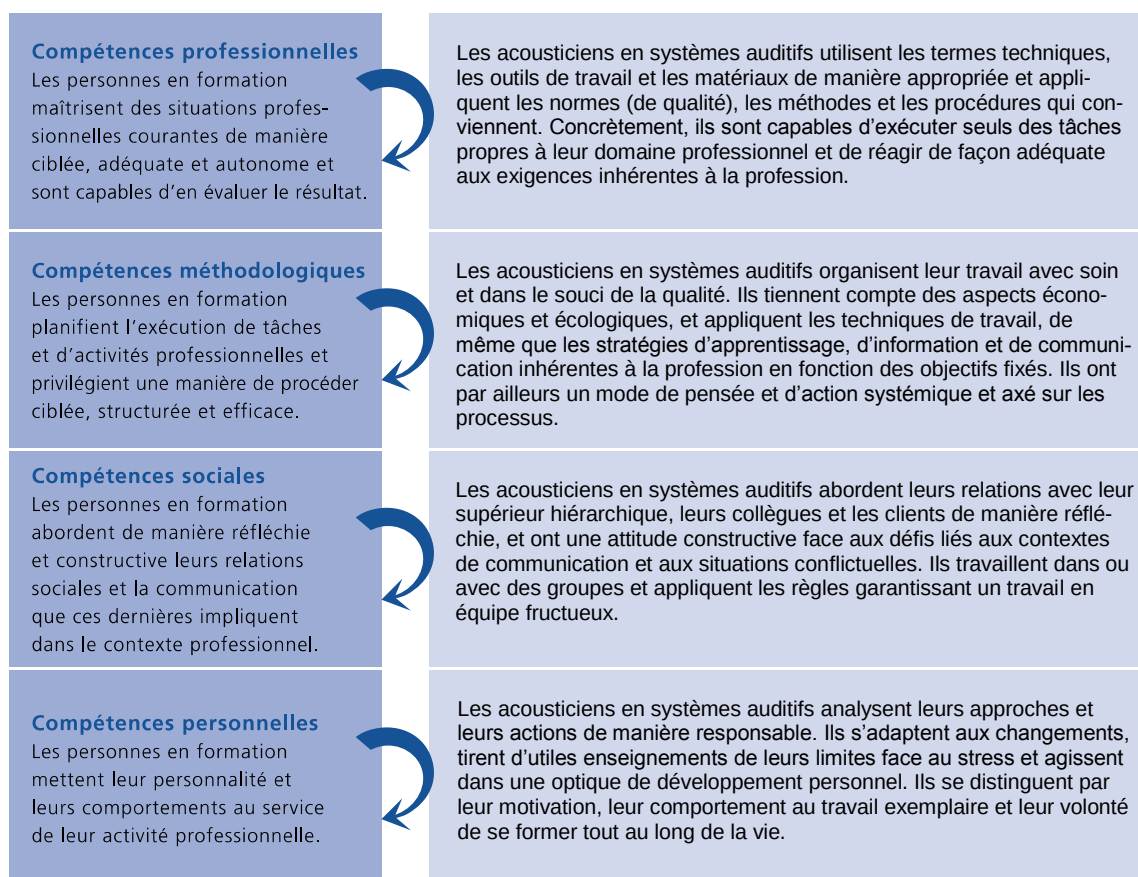
Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine 1 (Identification des besoins des clients et vente de systèmes auditifs) regroupe par exemple six compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions: les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont rattachées aux compétences opérationnelles.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4)

2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les acousticiens en systèmes auditifs aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle



2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité: C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit:

Niveau	Opération	Description
C1	Savoir	Les acousticiens en systèmes auditifs restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. <i>Exemple: les acousticiens en systèmes auditifs citent les prescriptions de l'assurance et celles de l'entreprise en matière de facturation, ainsi que les règles en cas de situation exceptionnelle.</i>
C2	Comprendre	Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. <i>Exemple: les acousticiens en systèmes auditifs expliquent les causes, l'évolution habituelle, les symptômes et les conséquences des pathologies auditives.</i>
C3	Appliquer	Les acousticiens en systèmes auditifs mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. <i>Exemple: les acousticiens en systèmes auditifs organisent les espaces de vente conformément aux prescriptions de l'entreprise.</i>
C4	Analyser	Les acousticiens en systèmes auditifs analysent une situation complexe: ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles. <i>Exemple: les acousticiens en systèmes auditifs évaluent les résultats des tests réalisés à l'aide d'un diapason selon les épreuves de Weber et de Rinne, en termes de surdité de perception et de surdité de transmission, et recommandent l'appareil le mieux adapté.</i>
C5	Synthétiser	Les acousticiens en systèmes auditifs combinent les différents éléments d'une situation et les assemblent en un tout. <i>Exemple: les acousticiens en systèmes auditifs communiquent avec les clients, les supérieurs, les tiers et les collaborateurs de manière appropriée. Ils veillent à ce que leur communication verbale soit en accord avec leur communication non verbale.</i>
C6	Evaluer	Les acousticiens en systèmes auditifs évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. <i>Exemple: les acousticiens en systèmes auditifs évaluent la qualité des paramètres en fonction des besoins du client et effectuent des ajustements appropriés.</i>

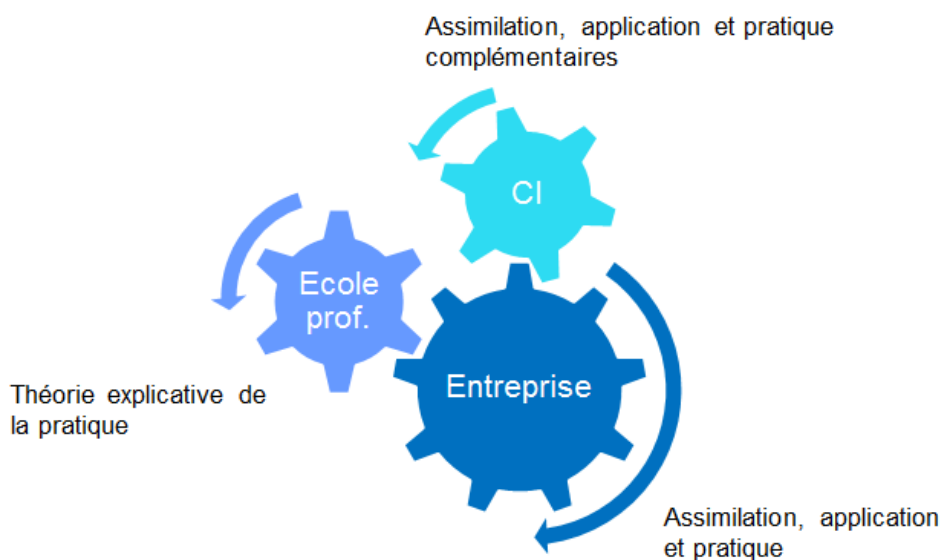
2.4 Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit:

- Entreprise formatrice: dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- Ecole professionnelle: elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et du sport.
- Cours interentreprises: ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit:



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe).

3. Profil de qualification

Le profil de qualification comprend le profil de la profession et le niveau d'exigences correspondant, ainsi que la vue d'ensemble des compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, qu'une personne qualifiée doit maîtriser pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

Il a pour but non seulement de concrétiser les objectifs évaluateurs fixés dans le présent plan de formation, mais aussi de servir de base au classement du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC-CH), à l'élaboration du supplément au diplôme ou à la conception des procédures de qualification.

I. Profil de la profession

Domaines de travail

Les domaines de travail des acousticiens en systèmes auditifs sont variés et incluent des tâches aussi bien manuelles et techniques que sanitaires et psychologiques ou encore commerciales.

Les acousticiens en systèmes auditifs conseillent les clients au sujet de leurs différents besoins auditifs et proposent des produits adaptés à leurs besoins individuels, afin d'améliorer leur performance et leur confort auditif. Ces produits incluent notamment les systèmes auditifs et leurs accessoires, les produits de protection auditive, les systèmes auditifs intra-auriculaires et d'autres services, comme les entraînements auditifs, les conseils en matière d'acouphènes, etc. A l'aide de divers procédés de tests et de questions, les acousticiens en systèmes auditifs calculent la perte d'audition du client. Leurs principaux domaines de travail consistent à réaliser diverses mesures auditives et à adapter les systèmes auditifs aux besoins individuels du client.

Les acousticiens en systèmes auditifs sont régulièrement en contact avec différents organismes de sécurité sociale et des otorhino-laryngologistes (ORL). Ils interprètent les rapports disponibles des ORL, constituent une documentation interne et rédigent si nécessaire des demandes et des comptes rendus pour les institutions concernées. Les acousticiens en systèmes auditifs connaissent les différentes dispositions en matière de droit des assurances sociales (LAI, LAVS, LAM, LAA, LAMal).

Toutes les étapes d'adaptation des systèmes auditifs nécessitent de solides connaissances dans les domaines de l'anatomie, de la pathologie, de la physiologie de l'organe auditif et de la psychologie. Les techniques de mesure et la programmation des systèmes auditifs étant commandées par des programmes informatiques, l'ordinateur constitue l'un des principaux outils de travail des acousticiens en systèmes auditifs.

Compétences professionnelles importantes

Les objectifs généraux de la formation s'articulent en deux domaines de compétences opérationnelles:

1. Identification des besoins des clients et vente de systèmes auditifs
2. Adaptation des systèmes auditifs

Les acousticiens en systèmes auditifs évaluent les besoins de leurs clients à l'aide de diverses procédures. Celles-ci incluent notamment la mesure de l'audition à l'aide de tests d'audiométrie tonale et vocale, de l'anamnèse et d'un entretien-conseil détaillé. A l'aide des données collectées, les acousticiens recommandent aux clients des solutions auditives adaptées.

Les acousticiens en systèmes auditifs relèvent si nécessaire l'empreinte du conduit auditif et commandent les systèmes correspondants. Dans la mesure où l'adaptation des différents paramètres à l'ouïe du client peut prendre un certain temps, plusieurs séances sont souvent nécessaires. Au cours des adaptations, le professionnel contrôle en continu les progrès permis par le système auditif choisi. Au terme de ce processus, un contrôle final est réalisé et le résultat est documenté, puis archivé.

Les acousticiens en systèmes auditifs communiquent de façon appropriée avec chacun de leurs interlocuteurs et conformément à la philosophie de l'entreprise. De nos jours, il est nécessaire de disposer de locaux destinés à la vente et aux manœuvres d'adaptation favorables à la vente et organisés selon les prescriptions de l'entreprise. Les acousticiens en systèmes auditifs veillent à leur comportement, car l'apparence témoigne également de l'importance accordée au client et au service.

Exercice de la profession

Les acousticiens en systèmes auditifs travaillent généralement en équipe.

Les magasins spécialisés disposent d'équipements de mesures audiologiques (appareils de mesure).

Importance de la profession pour la société

Les acousticiens en systèmes auditifs contribuent de manière substantielle à l'amélioration de la qualité de vie des personnes atteintes de troubles auditifs, en leur permettant une meilleure insertion professionnelle et sociale. Ils favorisent plus particulièrement l'aptitude à la communication de leurs clients et contribuent à prévenir les pertes d'audition causées par le bruit (par ex. production en masse de protections auditives).

Les magasins spécialisés sont soumis à des changements structurels permanents: la taille des entreprises évolue, le travail des acousticiens en systèmes auditifs demeure intéressant et exigeant, du fait de l'innovation perpétuelle du côté des fournisseurs et de la diversité des besoins du côté des clients.

La libéralisation de la branche des appareils auditifs a ouvert le secteur aux aléas nationaux et internationaux du marché. Les acousticiens en systèmes auditifs sont soumis à la pression concurrentielle et y font face en faisant preuve d'un véritable sens du service et d'un grand professionnalisme.

L'avenir de la profession des acousticiens en systèmes auditifs est prometteur. La force d'innovation de la branche (équipements), les services de grande qualité, l'évolution de la pyramide des âges de notre société et l'intérêt croissant des anciennes générations pour la technique laissent présager d'un développement du secteur.

II. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
1 Identification des besoins des clients et vente de systèmes auditifs	1.1 Identifier les besoins des clients et les évaluer	1.2 Effectuer les tests auditifs à l'aide de l'ordinateur, exploiter les résultats et les expliquer aux clients	1.3 Conseiller les clients, mener des entretiens de vente et exécuter des moules d'oreille	1.4 Constituer un dossier clients et remplir des tâches administratives selon les instructions	
	1.5 Communiquer de manière appropriée avec les clients	1.6 Entretenir et agencer les locaux de vente et les cabines d'adaptation			
2 Adaptation des systèmes auditifs	2.1 Planifier les étapes de travail et préparer les rendez-vous avec les clients	2.2 adapter les systèmes auditifs et les accessoires à l'aide de l'ordinateur et en fonction des besoins du client et instruire les clients	2.3 Effectuer des mesures de performance et assurer un suivi	2.4 Contrôler le fonctionnement et assurer le service des systèmes auditifs	
	2.5 Mener à terme des processus de conseil à la clientèle et de vente	2.6 Identifier les risques et assurer la sécurité au travail, la protection de la santé et la protection de l'environnement			

III. Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation sous la forme d'objectifs évaluateurs dans le cadre des niveaux taxonomiques (C1 à C6).

4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Domaine de compétences opérationnelles 1:

Identification des besoins des clients et vente de systèmes auditifs

Afin d'offrir aux clients une qualité et une prestation de conseil optimales, il est essentiel d'identifier correctement leurs besoins. Les acousticiens en systèmes auditifs veillent à leur image personnelle conformément à la philosophie de l'entreprise et organisent les espaces de vente et d'adaptation de manière à favoriser la vente et à répondre aux attentes des clients. Au cours d'un entretien avec le client, ils identifient ses besoins, le soumettent à des tests d'audition et le conseillent de manière compétente dans le choix du système auditif adapté. Ils constituent le dossier du client et exécutent des tâches administratives.

Compétence opérationnelle 1.1:

Identifier les besoins des clients et les évaluer

Les acousticiens en systèmes auditifs identifient les besoins et la situation des clients selon les règles de l'art. Ils évaluent les résultats de manière ciblée et formulent les premières conclusions pour le choix du système et le conseil aux clients. Ils mobilisent pour cela leurs connaissances en anatomie, en pathologie, en physiologie et en psychologie.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	1.1.1 Comprendre l'anatomie Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent l'anatomie des parties du corps suivantes: - Cellules - Système nerveux - Système auditif - Peau - Oreille - Tête (C2)	
	1.1.2 Comprendre la physiologie Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent les fonctions (physiologie) des parties du corps suivantes: - Pavillon	

	- Conduit auditif - Oreille moyenne - Oreille interne - Système auditif et nerf auditif - Peau (C2)	
	1.1.3 Comprendre la pathologie Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent les causes, l'évolution typique, les symptômes et les conséquences des pathologies auditives. Il s'agit de pathologies ou de déficiences affectant les parties du corps suivantes: - Pavillon - Conduit auditif - Oreille moyenne - Oreille interne - Système auditif et nerf auditif - Peau Ils identifient l'origine physique des différentes difficultés auditives (transmission du son, perception du son, rétro-cochléaire). Ils expliquent à l'aide d'exemples les points auxquels il faut veiller pour les clients atteints de la maladie de Parkinson, de diabète, de démence, de problèmes circulatoires ou de sclérose en plaques. (C2)	
	1.1.4 Comprendre la psychologie Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent les facteurs conduisant les clients aux comportements suivants: - Mécanisme de défense / rejet - Isolation sociale - Réticences (visibilité de l'appareil) - Peur de la surdité - Incompréhension	

	Ils montrent à l'aide d'exemples comment ils doivent se comporter vis-à-vis de ce type de clients et dans quelle mesure des motivations positives peuvent être renforcées. (C2)	
1.1.5 Identifier la situation du client au cours d'un entretien Les acousticiens en systèmes auditifs identifient la situation du client à travers les étapes suivantes, selon les règles de l'art et en fonction de leur interlocuteur: - Premier contact et prise de rendez-vous - Analyse du rapport médical (si disponible) - Réalisation de l'anamnèse médicale concernant les données anatomiques, pathologiques et physiologiques - Bilan des expériences avec des appareils auditifs - Définition des particularités de l'environnement (loisirs, travail, famille) - Identification des besoins auditifs Ils utilisent pour cela des questions, des inventaires de questions et des techniques d'entretien appropriées. (C5)	1.1.5 Identifier la situation du client au cours d'un entretien Les acousticiens en systèmes auditifs identifient les aspects suivants de la situation du client: - Rapport médical - Anamnèse médicale - Anatomie - Pathologie - Physiologie - Psychologie - Besoins du client - Environnement social Ils écoutent de manière active lors des entretiens et utilisent des techniques de questionnement et des inventaires de questions appropriés. (C5)	
1.1.6 Identifier la situation de l'oreille externe Les acousticiens en systèmes auditifs identifient la situation de l'oreille externe à l'aide d'un otoscope, selon les règles de l'art. Ils évaluent ainsi l'oreille externe (arrière de l'oreille, pavillon, conduit auditif, tympan). Dans ce contexte, ils veillent scrupuleusement aux règles d'hygiène et de sécurité. (C5)	1.1.6 Décrire l'otoscope Les acousticiens en systèmes auditifs décrivent un otoscope standard: - Structure - Mode de fonctionnement - Manipulation - Nettoyage / entretien - Règles d'hygiène et de sécurité Ils expliquent les particularités des appareils suivants: - Otoscope vidéo - Lampe frontale	

	- Microscope binoculaire (C2)	
1.1.7 Evaluer les résultats et tirer les premières conclusions Les acousticiens en systèmes auditifs évaluent les résultats et formulent les premières conclusions au sujet des éléments suivants: - Modèle d'appareil auditif - Modèle d'otoplastique - Choix du matériel - Event / perçage supplémentaire Ils consignent clairement les résultats et les premières conclusions conformément aux prescriptions de l'entreprise. (C5)	1.1.7 Expliquer les systèmes auditifs Les acousticiens en systèmes auditifs décrivent les composantes d'un système auditif et le parcours du son à l'aide d'un schéma de fonctionnement. Ils expliquent les points suivants: - Modèle d'otoplastique et système de fixation acoustique, ainsi que les matériaux correspondants et leurs propriétés de diffusion - Modèles de systèmes auditifs et leurs propriétés - Impact de l'évent et du perçage supplémentaire Ils déterminent et justifient le système auditif adapté aux clients classiques et à leurs besoins spécifiques et mettent en évidence son utilité. (C5)	

Compétences méthodologiques

- 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 2.4 Stratégies d'apprentissage
- 2.5 Techniques de présentation
- 2.7 Comportement économique

Compétences sociales

- 3.1 Capacité à communiquer
- 3.2 Capacité à gérer des conflits
- 3.3 Aptitude au travail en équipe

Compétences personnelles

- 4.1 Capacité à analyser sa pratique
- 4.2 Autonomie et responsabilité
- 4.3 Résistance au stress
- 4.5 Performance et comportement au travail
- 4.6 Apprentissage tout au long de la vie

Compétence opérationnelle 1.2: Effectuer les tests auditifs à l'aide de l'ordinateur, exploiter les résultats et les expliquer aux clients		
Les acousticiens en systèmes auditifs effectuent des tests acoustiques et en exploitent correctement les résultats. Ils établissent des audiogrammes complets, effectuent des tests d'audiométrie vocale, vérifient les résultats des tests et éliminent les sources d'erreur. Ils tirent des conclusions justifiées des tests et expliquent les résultats aux clients. Ils mobilisent pour cela leurs connaissances en acoustique.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.2.1 Réaliser des tests à l'aide d'un diapason selon les épreuves de Weber et de Rinne dans les règles de l'art Les acousticiens en systèmes auditifs réalisent des tests à l'aide d'un diapason selon les épreuves de Weber et de Rinne, dans les règles de l'art. Ils évaluent les résultats en termes de surdité de perception et de surdité de transmission, et recommandent l'appareil le mieux adapté. Ils expliquent au client le déroulement des mesures, lui exposent la procédure et lui indiquent quelles sont les tâches qu'il doit effectuer. (C4)	1.2.1 Comprendre les principes acoustiques Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent les principes et les rapports de causalité suivants d'acoustique physique: - Ondes et chiffres-clés - Oscillations et chiffres-clés - Son et mesure du son - Propagation du son dans différents milieux - Atténuation des transitoires - Résonnance - Différents résonateurs - Son dans un tube - Interférences des ondes - Atténuations et réflexion - Absorption - Acoustique de l'espace Ils expliquent les principes et les rapports de causalité suivants, dans le domaine de la psychoacoustique: - Perception des éléments suivants: - Bruits - Hauteur du son - Niveau sonore - Capacité de résolution temporelle - Masquages sonores Ils expliquent les principes et les rapports de causalité suivants,	

	dans le domaine de l'acoustique musicale: - Apprentissage du son - Apprentissage de l'harmonie - Types, fonctions et utilisation des diapasons Ils réalisent des tests à l'aide d'un diapason, selon les épreuves de Weber et de Rinne, dans les règles de l'art. Ils évaluent les résultats en termes de surdité de perception et de surdité de transmission, et recommandent l'appareil le mieux adapté. (C5)	
1.2.2 Etablir un audiogramme complet Les acousticiens en systèmes auditifs établissent un audiogramme complet² selon les règles de l'art. Ils constatent une possible suraudition et la préviennent au moyen d'un assourdissement approprié. Ils évaluent les résultats sur le plan du type, du degré, de la symétrie, de la dynamique et des causes possibles du trouble auditif et de l'évolution de la courbe d'audition. Ils expliquent au client le déroulement des mesures, lui exposent la procédure et lui indiquent quelles sont les tâches qu'il doit effectuer. (C5)	1.2.2 Etablir un audiogramme complet Les acousticiens en systèmes auditifs établissent un audiogramme complet³ selon les règles de l'art. Ils constatent une possible suraudition et la préviennent au moyen d'un assourdissement approprié. Ils évaluent les résultats sur le plan du type, du degré, de la symétrie, de la dynamique et des causes possibles du trouble auditif et de l'évolution de la courbe d'audition. (C5)	

² Complet signifie: (1) Conduction aérienne de 125 Hz à 8000 Hz au moins par octave. Fréquences intermédiaires comprises en cas de chute brutale. (2) Conduction osseuse de 500 Hz à 4000 Hz au moins par octave. (3) Seuil de gêne de 500 Hz à 4000 Hz par octave.

³ Complet signifie: (1) Conduction aérienne de 125 Hz à 8000 Hz au moins par octave. Fréquences intermédiaires comprises en cas de chute brutale. (2) Conduction osseuse de 500 Hz à 4000 Hz au moins par octave. (3) Seuil de gêne de 500 Hz à 4000 Hz par octave.

1.2.3 Réaliser un test d'audiométrie vocale Les acousticiens en systèmes auditifs réalisent un test d'audiométrie vocale selon les règles de l'art. Ils en exploitent les résultats en termes de: - Perte d'audition de la parole - Perte de la discrimination - Tolérance à un niveau sonore verbal élevé - Compréhension verbale avec bruit parasite Ils expliquent au client le déroulement des mesures, lui exposent la procédure et lui indiquent quelles sont les tâches qu'il doit effectuer. (C5)	1.2.3 Langue et test de langue Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent les principes suivants relatifs à la parole: - Formation de la voix - Formation de la parole - Phonétique - Spectre vocal Ils effectuent le test vocal de Fribourg⁴ (monosyllabique et polysyllabique) et en exploitent les résultats en termes de: - Perte d'audition de la parole - Perte de la discrimination - Tolérance à un niveau sonore verbal élevé - Compréhension verbale avec bruit parasite (C5)	1.2.3 Effectuer une audiométrie diagnostique⁵ Les acousticiens en systèmes auditifs effectuent les tests suivants selon les règles de l'art. - Audiométrie tonale et vocale y compris masquage - Au moins un test de compréhension orale dans le calme et sous nuisance sonore dans la langue de la région linguistique Ils en exploitent les résultats selon les règles de l'art et déterminent la perte d'audition. (C5)
1.2.4 Vérifier les résultats de tests et éliminer les sources d'erreur Les acousticiens en systèmes auditifs vérifient continuellement les résultats des tests en termes de: - Particularités (seuil de perception, dynamique) - Congruence des tests réalisés (plausibilité) - Sources d'erreur possibles En cas de résultats incohérents, ils adoptent les mesures appropriées pour éliminer les sources d'erreur telles que: - Acouphènes - Bruit - Rapidité de mesure - Simulation	1.2.4 Décrire les sources d'erreur Les acousticiens en systèmes auditifs indiquent les conséquences possibles des sources d'erreur suivantes sur le résultat des mesures: - Acouphènes - Bruit - Rapidité de mesure - Simulation - Aggravation - Instruction erronée - Audiomètre défectueux - Seuils de perception - Disposition personnelle du client	

⁴ Synonymes en Suisse romande et italienne: test de Fournier et test de Bocca.

⁵ Version de 21 novembre 2017, en vigueur depuis 21 novembre 2017

- Aggravation - Instruction erronée - Audiomètre défectueux (C5)	Ils expliquent comment les sources d'erreur peuvent être évitées et comment obtenir des résultats de mesure exploitables. (C2)	
1.2.5 Etablir un résumé personnel et formuler des conclusions Les acousticiens en systèmes auditifs consignent clairement l'ensemble des résultats et établissent pour eux-mêmes un résumé personnel. En vue de l'entretien avec le client et du conseil, ils formulent leurs conclusions concernant les points suivants: - Choix du côté - Choix du produit / forme - Accessoires possibles (C5)	1.2.5 Formuler des conclusions de l'examen audiométrique et des besoins des clients Les acousticiens en systèmes auditifs décrivent les règles et les principes servant à définir le choix du côté. En se basant sur les données audiolinguistiques, ils définissent et justifient le système auditif et les accessoires correspondants pour les clients types. (C5)	
1.2.6 Expliquer les résultats au client Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent au client les résultats et les conséquences sur sa qualité de vie. Ils répondent aux questions ou clarifient des points en fonction de leur interlocuteur. (C3)	1.2.6 Expliquer les conséquences de la perte d'audition Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent les conséquences et les impacts des différentes pertes d'audition sur l'ouïe, la compréhension et la qualité de vie. (C2)	

Compétences méthodologiques

- 2.1 Techniques de travail
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 2.3 Stratégies d'information et de communication

Compétences sociales

- 3.1 Capacité à communiquer
- 3.2 Capacité à gérer des conflits
- 3.3 Aptitude au travail en équipe

Compétences personnelles

- 4.2 Autonomie et responsabilité
- 4.3 Résistance au stress
- 4.5 Performance et comportement au travail
- 4.6 Apprentissage tout au long de la vie

Compétence opérationnelle 1.3: Conseiller les clients, mener des entretiens de vente et exécuter des moules d'oreille Les acousticiens en systèmes auditifs conseillent les clients et leur recommandent des systèmes auditifs appropriés, justifications à l'appui. Ils expliquent l'utilité des accessoires correspondants, conseillent les clients dans leur choix et présentent les services de l'entreprise. Ils relèvent l'empreinte du conduit auditif des clients selon les règles de l'art.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.3.1 Recommander des fournisseurs adaptés Les acousticiens en systèmes auditifs recommandent au client des fournisseurs adaptés en se basant sur les résultats de l'audiométrie et l'historique du client. (C5)		
1.3.2 Présenter et recommander des modèles Les acousticiens en systèmes auditifs présentent les modèles existants au client de façon claire, convaincante et adaptée à l'interlocuteur. Ils expliquent les différences, les avantages et les inconvénients en termes de bénéfices pour le client, notamment l'esthétique, la fonctionnalité, l'utilisation, l'entretien et la fiabilité. Ils recommandent le modèle le plus adapté au client en se basant sur les analyses et les besoins de ce dernier. (C5)		
1.3.3 Expliquer et recommander les niveaux technologiques Les acousticiens en systèmes auditifs présentent au client les niveaux technologiques possibles et adaptés (performance), de manière claire, convaincante et adaptée à l'interlocuteur. Ils expliquent les différences, les avantages et les inconvénients en termes de bénéfices pour le client. Ils recommandent la technologie la plus adaptée au client en fonction	1.3.3 Expliquer les niveaux technologiques des systèmes auditifs Les acousticiens en systèmes auditifs décrivent les caractéristiques acoustiques de différentes situations acoustiques. Ils définissent les points suivants pour des situations acoustiques types et en fonction de l'audition du client:	

de leur analyse (anamnèse, test d'audition, budget) et définissent des attentes et des performances auditives réalistes (C5).	- Types de systèmes auditifs, ainsi que leurs fonctions et leurs caractéristiques - Impact de ces caractéristiques sur les propriétés de diffusion - Impact de ces caractéristiques sur le confort - Impact de ces caractéristiques sur l'audition et la compréhension verbale dans différentes situations. (C5)	
1.3.4 Présenter et recommander les couleurs Les acousticiens en systèmes auditifs présentent les couleurs souhaitées par le client et lui recommandent les couleurs adaptées en fonction de critères esthétiques. (C5)		
1.3.5 Définir et recommander un système de fixation acoustique Les acousticiens en systèmes auditifs définissent le système de fixation acoustique approprié en fonction de l'esthétique, de l'utilisation, de l'anatomie et de critères audiologiques, et le recommandent au client de façon convaincante. (C5)		
1.3.6 Expliquer et recommander l'utilité des accessoires appropriés Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent au client l'utilité des accessoires appropriés, tels que: - Aides auditives - Boucle auditive - Installations à signaux lumineux ou vibrants - Téléphone - Télécommande - Accessoires pour télévision - Accessoires dans fil (comme le Bluetooth)	1.3.6 Présenter les accessoires Les acousticiens en systèmes auditifs définissent les points suivants pour des situations acoustiques types et en fonction de l'audition du client: - Types d'accessoires, ainsi que leurs fonctions et leurs caractéristiques - Impact des accessoires sur la situation du client et sur sa qualité de vie, en fonction des différentes caractéristiques de diffusion - Impact des accessoires sur l'audition et la compréhension verbale dans différentes situations. (C5)	

- Matériel de nettoyage et d'entretien - Piles et batteries En se basant sur les analyses et le système auditif, ils recommandent les accessoires appropriés de manière convaincante. (C5)		
1.3.7 Présenter et recommander les systèmes auditifs Les acousticiens en systèmes auditifs présentent différents systèmes auditifs de manière convaincante et adaptée au client, conformément à l'assortiment actuel de l'entreprise. Ils recommandent au client le système auditif approprié, en tenant compte des prescriptions de l'entreprise. (C5)	1.3.7 Présenter et recommander les systèmes auditifs Les acousticiens en systèmes auditifs recommandent un système auditif approprié aux clients types lors d'un entretien de vente et d'un entretien-conseil. (C5)	
1.3.8 Présenter et recommander les services de l'entreprise Les acousticiens en systèmes auditifs présentent les services de l'entreprise de façon convaincante et adaptée au client, en fonction de l'assortiment actuel de l'entreprise. Ils recommandent au client les services appropriés, en tenant compte des prescriptions de l'entreprise. (C5)		
1.3.9 Réaliser une empreinte du conduit auditif Les acousticiens en systèmes auditifs réalisent si nécessaire l'empreinte du conduit auditif de façon hygiénique et sécurisée, en observant les étapes suivantes: - Effectuer l'otoscopie et déterminer si l'empreinte peut être réalisée sans danger - Placer le tampon de taille adaptée derrière le deuxième coude du conduit auditif de façon isolante		1.3.9 Fabriquer et modifier des otoplastiques Les acousticiens en systèmes auditifs réalisent si nécessaire l'empreinte du conduit auditif de façon hygiénique et sécurisée, en observant les étapes suivantes: - Effectuer l'otoscopie et déterminer si l'empreinte peut être réalisée sans danger - Citer les types de tampons et les fabriquer - Placer le tampon de taille adaptée derrière le deuxième coude du conduit auditif de façon isolante

- Effectuer une otoscopie pour contrôler la position du tampon / éventuellement le replacer - Sélectionner et mélanger le matériau adapté pour la réalisation de l'empreinte, puis l'appliquer sans bulle d'air - Retirer l'empreinte solidifiée à l'aide d'un événement et effectuer un contrôle final grâce à l'otoscopie - Vérifier que l'empreinte est exploitable (C5)		- Effectuer une otoscopie pour contrôler la position du tampon / éventuellement le replacer - Expliquer les caractéristiques des matériaux servant couramment à la fabrication des empreintes - Sélectionner et mélanger le matériau adapté pour la réalisation de l'empreinte, puis l'appliquer sans bulle d'air - Retirer l'empreinte solidifiée à l'aide d'un événement et effectuer un contrôle final grâce à l'otoscopie - Vérifier que l'empreinte est exploitable et l'utiliser Ils décrivent différents processus de fabrication des otoplastiques et effectuent eux-mêmes des réparations et des modifications, conformément aux prescriptions en la matière. A partir du matériau brut, ils fabriquent un otoplastique fonctionnel à l'aide d'une fraise et respectent les directives de la sécurité au travail en vigueur. (C3)
--	--	---

Compétences méthodologiques

- 2.1 Techniques de travail
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 2.4 Stratégies d'apprentissage
- 2.5 Techniques de présentation
- 2.7 Comportement économique

Compétences sociales

- 3.1 Capacité à communiquer
- 3.2 Capacité à gérer des conflits
- 3.3 Aptitude au travail en équipe

Compétences personnelles

- 4.1 Capacité à analyser sa pratique
- 4.2 Autonomie et responsabilité
- 4.5 Performance et comportement au travail
- 4.6 Apprentissage tout au long de la vie

Compétence opérationnelle 1.4: Constituer un dossier clients et remplir des tâches administratives selon les instructions Les acousticiens en systèmes auditifs documentent leurs travaux de manière claire, constituent le dossier du client, le mettent à jour et effectuent les tâches administratives conformément aux prescriptions en la matière.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.4.1 Constituer le dossier du client et documenter les données de mesure Les acousticiens en systèmes auditifs constituent le dossier du client selon les étapes suivantes: - Saisir ou compléter les informations relatives au client - Documenter et archiver clairement les résultats des tests et les décisions conformément aux prescriptions en la matière - Etablir des devis pour le client - Définir des rendez-vous, ainsi que leur durée Dans ce contexte, ils veillent à respecter les prescriptions légales et de l'entreprise en matière de protection des données. (C3)		
1.4.2 Assurer les tâches administratives relatives aux interlocuteurs extérieurs Les acousticiens en systèmes auditifs effectuent les tâches administratives relatives aux interlocuteurs extérieurs, conformément aux prescriptions en la matière: - Commander le système auditif, le système de fixation et éventuellement les accessoires (s'ils ne sont pas disponibles en stock) - Effectuer les contrôles lors de la livraison de la commande - Consigner le retrait de stock ou la commande dans le système - Déposer avec le client si nécessaire une demande de participation aux frais auprès de l'assurance		

- Assurer la correspondance avec les autres parties prenantes (médecin, autorités) (C3)		
---	--	--

Compétences méthodologiques

- 2.1 Techniques de travail
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 2.3 Stratégies d'information et de communication
- 2.7 Comportement économique

Compétences personnelles

- 4.2 Autonomie et responsabilité
- 4.3 Résistance au stress
- 4.5 Performance et comportement au travail

Compétence opérationnelle 1.5: Communiquer de manière appropriée avec les clients Les acousticiens en systèmes auditifs agissent de manière pertinente en fonction des différents interlocuteurs et communiquent de manière appropriée avec les clients.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
	1.5.1 Décrire les besoins et l'importance des différents interlocuteurs Les acousticiens en systèmes auditifs décrivent les besoins et l'importance des différents interlocuteurs des entreprises: - Supérieurs - Collaborateurs - Groupes de clients - Tiers (notamment médecins, fournisseurs, assurances) Ils expliquent les conséquences des différents types d'apparences sur leurs groupes de clients. Exemples à l'appui, ils expliquent l'importance de la première impression et indiquent comment corriger une mauvaise impression. (C2)	
1.5.2 Communiquer de manière adaptée avec les interlocuteurs Les acousticiens en systèmes auditifs communiquent avec les clients, les supérieurs, les tiers et les collaborateurs de manière appropriée. Ils veillent à ce que leur communication verbale soit en accord avec leur communication non verbale. Ils s'expriment de manière compréhensible dans le langage adapté à leur groupe d'interlocuteurs et dans la langue spécialisée, en	1.5.2 Communiquer de manière adaptée avec les interlocuteurs Les acousticiens en systèmes auditifs décrivent à l'aide du carré de la communication les quatre facettes d'une communication réussie⁶: - Dimension objective - Dimension relationnelle - Indication sur soi - Appel	

⁶ D'après Friedemann Schulz von Thun

ayant recours aux termes adaptés. (C5)	Ils analysent et évaluent des situations de communication type du quotidien professionnel et veillent aux points suivants: - Clarification des malentendus - Argumentation formulée dans la dimension appropriée - Accord entre communication verbale et non verbale Ils formulent des suggestions d'amélioration pour ces situations. (C6)	
---	---	--

Compétences méthodologiques

2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus

2.5 Techniques de présentation

Compétences sociales

3.1 Capacité à communiquer

3.2 Capacité à gérer des conflits

3.3 Aptitude au travail en équipe

Compétences personnelles

4.1 Capacité à analyser sa pratique

4.2 Autonomie et responsabilité

4.6 Apprentissage tout au long de la vie

Compétence opérationnelle 1.6: Entretenir et agencer les locaux de vente et les cabines d'adaptation Les acousticiens en systèmes auditifs décrivent qu'il est important de présenter des espaces de vente et d'adaptation organisés de manière favorable à la vente. Ils les entretiennent en conséquence et les organisent conformément aux prescriptions de l'entreprise.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
1.6.1 Entretien des espaces de vente Les acousticiens en systèmes auditifs effectuent les travaux suivants conformément aux prescriptions en la matière: - Entretien des espaces et des équipements - Contrôler, compléter et éventuellement commander des brochures - Contrôler, compléter et éventuellement commander des accessoires et des outils d'aide à la vente - Contrôler, compléter et éventuellement commander du matériel de bureau (C3)	1.6.1 Décrire les instruments destinés à promouvoir la vente Les acousticiens en systèmes auditifs citent les objectifs et les instruments destinés à la promotion de la vente. Ils décrivent les caractéristiques et les particularités des espaces de vente et des mesures de promotion de la vente au sein de leur entreprise d'apprentissage. Ils les consignent sous une forme parlante. (C2)	
1.6.2 Organiser les espaces de vente Les acousticiens en systèmes auditifs organisent les espaces de vente conformément aux prescriptions en la matière, notamment les espaces suivants: - Présentoirs - Vitrines - Espaces de stockage - Salle d'attente et accueil - Salle d'ajustement - Murs (C3)	1.6.2 Décrire les principes d'organisation des espaces de vente Les acousticiens en systèmes auditifs décrivent les principes d'organisation et d'aménagement des espaces suivants: - Présentoirs - Vitrines - Espaces de stockage - Salle d'attente et accueil - Salle d'ajustement (C3)	

Compétences méthodologiques

- 2.1 Techniques de travail
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 2.5 Techniques de présentation
- 2.6 Comportement écologique

Compétences personnelles

- 4.2 Autonomie et responsabilité
- 4.3 Résistance au stress
- 4.5 Performance et comportement au travail

Domaine de compétences opérationnelles 2**Adaptation des systèmes auditifs**

Afin que les professionnels puissent proposer aux clients une solution optimale pour leur situation acoustique, les systèmes auditifs doivent être adaptés en fonction des expériences propres à chaque client. Les acousticiens en systèmes auditifs planifient leur travail en vue de chaque rendez-vous avec le client et adaptent le système auditif et les accessoires en fonction de chaque individu et selon les règles de l'art. Ils instruisent les clients, effectuent des mesures finales, ainsi que des contrôles a posteriori et fournissent différents services. Les acousticiens en systèmes auditifs effectuent toutes les tâches administratives.

Compétence opérationnelle 2.1:**Planifier les étapes de travail et préparer les rendez-vous avec les clients**

Les acousticiens en systèmes auditifs organisent leur lieu de travail et leur activité professionnelle de façon autonome. Ils planifient clairement les étapes de leur travail et se préparent aux rendez-vous avec les clients.

Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
2.1.1 Planifier les étapes de travail Les acousticiens en systèmes auditifs planifient leur travail en deux étapes, de façon minutieuse et axée sur le client: - Préparer les informations relatives aux clients (format électronique et physique) - Analyser les informations des clients et définir les étapes de travail restantes (C3)		
2.1.2 Préparer les entretiens avec les clients Les acousticiens en systèmes auditifs se préparent et préparent les espaces d'adaptation avant le rendez-vous avec le client: - Préparer le système auditif, y compris le système de fixation - Effectuer les contrôles de fonctionnalité - Garantir la connexion entre le système auditif et le logiciel d'adaptation - Prérégler le système auditif conformément au système du fabricant et veiller aux points suivants: - Résultats de mesure		

- Historique et anamnèse - Age du client, style de vie et particularités de l'environnement acoustique - Préparer les accessoires pour le système auditif - Préparer les espaces d'adaptation de manière adaptée au client (C3)		
---	--	--

Compétences méthodologiques

- 2.1 Techniques de travail
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 2.3 Stratégies d'information et de communication
- 2.7 Comportement économique

Compétences personnelles

- 4.2 Autonomie et responsabilité
- 4.3 Résistance au stress
- 4.5 Performance et comportement au travail

Compétence opérationnelle 2.2: Adapter les systèmes auditifs et les accessoires à l'aide de l'ordinateur et en fonction des besoins du client et instruire les clients Les acousticiens en systèmes auditifs contrôlent l'audition des clients et réalisent les adaptations et ajustements nécessaires sur le système auditif et les accessoires. Ils expliquent aux clients de manière adaptée l'utilisation et la manipulation du système auditif.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
2.2.1 Effectuer des mesures et des adaptations Les acousticiens en systèmes auditifs mesurent les caractéristiques de diffusion du système auditif, y compris le système de fixation, à l'aide d'une sonde. Ils ajustent les courbes de réponse du système auditif aux courbes cibles à l'aide d'un logiciel. Ils effectuent une mesure in-situ classique ou une analyse percentile adaptée au client. (C3)	2.2.1 Configurer et paramétrer des systèmes auditifs Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent les éléments suivants, nécessaires au paramétrage et à la configuration des systèmes auditifs: - Déroulement de la mesure réalisée à l'aide de la sonde - Composantes d'une installation in-situ - Caractéristiques des formules d'ajustement - Analyse percentile - Importance des courbes de mesure - Différents facteurs influant sur le comportement de diffusion (otoplastique et système auditif) - Déroulement structuré des ajustements - Intégration d'exemples de sons possibles - Ajustements possibles en fonction des déclarations du client et à l'aide d'inventaires de questions (C2)	2.2.1 Paramétrer les systèmes auditifs Les acousticiens en systèmes auditifs sélectionnent les formules d'ajustement selon les règles de l'art. Ils effectuent les pré-réglages et veillent dans ce contexte aux critères suivants: - Feed-back - Données spécifiques au client - Expériences du client avec les systèmes auditifs - Données individuelles relatives à l'oreille - Audiométrie in-situ - Système de fixation acoustique - Accessoires Ils adaptent les systèmes auditifs aux courbes cibles sur la base de la formule d'ajustement sélectionnée à l'aide d'une mesure réalisée avec une sonde. Ils évaluent la qualité des paramètres et effectuent des ajustements adaptés. (C6)
2.2.2 Effectuer des ajustements Les acousticiens en systèmes auditifs calculent le ressenti subjectif du client sur les points suivants: - Niveau sonore		

- Ressenti sonore de la parole et des bruits - Acceptation - Symétrie - Confort Ils évaluent la concordance entre les données de mesure, les souhaits du client et la faisabilité technique. Ils ajustent le système auditif, y compris le système de fixation acoustique, en se basant sur les impressions sonores subjectives du client. Ils utilisent pour cela des outils spécifiques au client et à la situation (exemples auditifs, check-lists, questionnaires) Ils constituent la documentation d'adaptation conformément aux prescriptions de l'entreprise. (C6)		
2.2.3 Adapter les accessoires et les articles supplémentaires au système Les acousticiens en systèmes auditifs adaptent les accessoires choisis en fonction du client et du système, tels que: - Aides auditives - Téléphone - Télécommande - Accessoires pour télévision - Accessoires sans fil (comme le Bluetooth) En fonction des accessoires, ils raccordent des composants au système auditif selon les règles de l'art. Ils tiennent à jour le dossier du client conformément aux prescriptions de l'entreprise. (C3)		
2.2.4 Adapter les protections auditives en fonction du client Les acousticiens en systèmes auditifs conseillent les clients à propos		

des protections auditives et adaptent ces dernières en fonction du client. (C5)		
2.2.5 Instruire les clients Les acousticiens en systèmes auditifs instruisent les clients sur les points suivants: - Mode d'emploi du système auditif et des accessoires, notamment: - Nettoyage / entretien - Types de batterie, changement de la batterie et manipulation de l'appareil de chargement - Objectif, avantage et mise à jour du journal de bord personnel Ils expliquent au client comment se comporter de façon judicieuse dans les situations difficiles sur le plan acoustique (tactique acoustique). Ils font signer l'accusé de réception par le client et le classent conformément aux prescriptions de l'entreprise. (C5)		

Compétences méthodologiques

- 2.1 Techniques de travail
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 2.3 Stratégies d'information et de communication
- 2.7 Comportement économique

Compétences sociales

- 3.1 Capacité à communiquer
- 3.2 Capacité à gérer des conflits
- 3.3 Aptitude au travail en équipe

Compétences personnelles

- 4.1 Capacité à analyser sa pratique
- 4.2 Autonomie et responsabilité
- 4.5 Performance et comportement au travail

Compétence opérationnelle 2.3: Effectuer des mesures de performance et assurer un suivi Les acousticiens en systèmes auditifs procèdent à des mesures d'efficacité et des contrôles a posteriori selon les règles de l'art. Ils évaluent le ressenti subjectif du client, effectuent un test d'audiométrie vocale, en exploitent les résultats et réalisent des ajustements supplémentaires du système auditif. Ils effectuent des contrôles a posteriori et nettoient le système.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
2.3.1 Evaluer le ressenti subjectif du client Les acousticiens en systèmes auditifs évaluent à nouveau la satisfaction et le ressenti subjectif du client concernant les points suivants: - Niveau sonore - Ressenti sonore de la parole et des bruits - Acceptation - Symétrie - Confort - Facilité d'utilisation - Eventuellement résultats du journal de bord Ils documentent les conclusions pertinentes pour la performance acoustique et la satisfaction du client. (C3)		
2.3.2 Effectuer et évaluer un test d'audiométrie vocale Les acousticiens en systèmes auditifs effectuent les tests d'audiométrie vocale nécessaires prescrits par la loi en fonction du client, afin de contrôler la réussite auditive, tels que: - Perte d'audition de la parole - Perte de discrimination - Tolérance à un niveau sonore verbal élevé - Compréhension verbale avec bruit parasite	2.3.2 Expliquer les critères de contrôle de la performance auditive Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent les critères d'une adaptation réussie d'un système auditif, en se basant sur les contrôles de la performance auditive suivants: - Test vocal dans un environnement calme et dans un environnement bruyant - Inventaires de questions - Augmentation graduelle de l'intensité sonore	

Si nécessaire, ils prévoient des tests supplémentaires spécifiques au client afin de contrôler la performance auditive, tels que des inventaires de questions, des courbes de gain fonctionnel, une augmentation graduelle de l'intensité sonore et un test auditif directionnel. (C5)	- Test auditif directionnel - Courbe de gain fonctionnel (C2)	
2.3.3 Evaluer les résultats et effectuer des ajustements supplémentaires sur le système auditif Les acousticiens en systèmes auditifs discutent avec le client de ses expériences auditives et les évaluent avec lui (causes et conséquences possibles). Ils vérifient la fonctionnalité de l'otoplastique et adaptent la forme et les matériaux en fonction du client. Ils effectuent si nécessaire de nouvelles mesures, ainsi que les ajustements correspondants (cf. 2.2.1 et 2.2.2). Ils tiennent à jour le dossier du client conformément aux prescriptions de l'entreprise. (C6)		
2.3.4 Réaliser des contrôles a posteriori et des nettoyages Les acousticiens en systèmes auditifs soumettent le système auditif et le client à des contrôles a posteriori, selon les règles de l'art. Ils nettoient les systèmes auditifs selon les règles de l'art. (C3)		

Compétences méthodologiques

- 2.1 Techniques de travail
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 2.3 Stratégies d'information et de communication
- 2.7 Comportement économique

Compétences personnelles

- 4.2 Autonomie et responsabilité
- 4.3 Résistance au stress
- 4.5 Performance et comportement au travail

Compétence opérationnelle 2.4: Contrôler le fonctionnement et assurer le service des systèmes auditifs Les acousticiens en systèmes auditifs effectuent des contrôles de fonctionnalité. En se basant sur les résultats et sur leurs connaissances techniques, ils fournissent des prestations de services relatives au système auditif selon les règles de l'art.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
2.4.1 Effectuer des contrôles de fonctionnalité Les acousticiens en systèmes auditifs effectuent des contrôles de fonctionnalité portant sur le système auditif et/ou les accessoires, à l'aide des tests suivants: - Contrôle visuel - Ecoute - Mesure dans le boîtier destiné à cet effet et comparaison avec la fiche de données (C4)	2.4.1 Lire les fiches de données et effectuer des mesures normées Les acousticiens en systèmes auditifs décrivent la structure et les caractéristiques des différents types de boîtiers de mesure. Ils citent les sources d'erreur possibles dans le cadre de la mesure. Ils lisent les fiches de données et expliquent les données clés d'un système auditif en s'appuyant sur les entrées. Ils effectuent des mesures normées et évaluent la fonctionnalité du système auditif. (C6)	
2.4.2 Effectuer des réparations et préparer l'appareil de remplacement Les acousticiens en systèmes auditifs réparent les défauts ou envoient les pièces défectueuses aux fournisseurs pour réparation. Le cas échéant, ils mettent à la disposition du client un appareil de remplacement et le consignent dans le système. Ils tiennent à jour le dossier du client conformément aux directives légales, aux dispositions en matière de droit des assurances et aux prescriptions de l'entreprise. (C5)		2.4.2 Effectuer des analyses d'erreur relatives aux systèmes auditifs Les acousticiens en systèmes auditifs effectuent les analyses d'erreurs suivantes relatives aux systèmes auditifs, à l'aide de contrôles visuels et d'écoutes. Ils définissent les sources d'erreur possibles et déterminent s'ils peuvent effectuer eux-mêmes la réparation. Ils effectuent eux-mêmes les réparations classiques. (C4)

Compétences méthodologiques

- 2.1 Techniques de travail
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 2.3 Stratégies d'information et de communication
- 2.7 Comportement économique

Compétences personnelles

- 4.2 Autonomie et responsabilité
- 4.3 Résistance au stress
- 4.5 Performance et comportement au travail

Compétence opérationnelle 2.5: Mener à terme des processus de conseil à la clientèle et de vente Les acousticiens en systèmes auditifs clôturent le processus de conseil et de vente, en établissant la facture et en rédigeant le bilan final.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
2.5.1 Etablir et classer les factures Les acousticiens en systèmes auditifs établissent la facture au client et/ou à l'assurance et la classent conformément aux prescriptions de l'entreprise en la matière. (C3)	2.5.1 Citer les prescriptions en matière de facturation Les acousticiens en systèmes auditifs citent les prescriptions de l'assurance et celles de l'entreprise en matière de facturation. (C1) Les acousticiens en systèmes auditifs décrivent les dispositions pertinentes en matière de droit des assurances sociales (LAI, LAVS, LAM, LAA, LAMal). (C2)	
2.5.2 Rédiger le bilan final Les acousticiens en systèmes auditifs rédigent le bilan final conformément aux prescriptions de l'entreprise, le classent et l'envoient si nécessaire aux médecins ou à l'assurance. (C5)		

Compétences méthodologiques

- 2.1 Techniques de travail
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 2.3 Stratégies d'information et de communication
- 2.7 Comportement économique

Compétences personnelles

- 4.2 Autonomie et responsabilité
- 4.3 Résistance au stress
- 4.5 Performance et comportement au travail

Compétence opérationnelle 2.6: Identifier les risques et assurer la sécurité au travail, la protection de la santé et la protection de l'environnement Les acousticiens en systèmes auditifs identifient les dangers inhérents au travail et garantissent de façon autonome la sécurité au travail, la protection de la santé et de l'environnement à l'aide des mesures adaptées, conformément aux prescriptions en la matière.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle	Objectifs évaluateurs cours interentreprises <i>(Les objectifs évaluateurs cours interentreprises de la compétence opérationnelle 2.6 font partie intégrante des quatre cours interentreprises.)</i>
2.6.1 Mettre en œuvre les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé Les acousticiens en systèmes auditifs identifient les facteurs de mise en danger de leur sécurité et de leur santé et en évaluent les conséquences possibles. Ce faisant, ils observent les règles et les prescriptions légales correspondantes et celles applicables au sein de l'entreprise. (C5)	2.6.1 Expliquer les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent les prescriptions relatives à la protection de leur sécurité et de leur santé, conformément aux prescriptions, directives et recommandations applicables. (C2)	2.6.1 Mettre en œuvre les prescriptions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé Les acousticiens en systèmes auditifs identifient les facteurs de mise en danger de leur sécurité et de leur santé et en évaluent les conséquences possibles. Dans ce contexte, ils observent les règles et les prescriptions légales correspondantes ainsi que les règles et les prescriptions applicables au sein du CI. (C5)
2.6.2 Mettre en œuvre les mesures relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé Les acousticiens en systèmes auditifs adoptent des mesures appropriées pour protéger leurs voies respiratoires, leurs yeux, leurs oreilles, leur peau et leur appareil locomoteur, ainsi que ceux de leurs collaborateurs. (C3)	2.6.2 Expliquer les mesures relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent les mesures possibles de protection pour eux-mêmes et pour leur environnement, conformément aux prescriptions, directives et recommandations. (C2)	2.6.2 Mettre en œuvre les mesures relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé Les acousticiens en systèmes auditifs adoptent des mesures appropriées pour protéger leurs voies respiratoires, leurs yeux, leurs oreilles, leur peau et leur appareil locomoteur. Ils se soucient de la santé des autres personnes en formation. (C3)

2.6.3 Mettre en œuvre les mesures préventives relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé Les acousticiens en systèmes auditifs veillent scrupuleusement au respect des instructions, des signaux de danger, des modes d'emploi et des règles de sécurité concernant les éléments suivants: - Matières dangereuses - Appareils - Outils - Machines En cas d'incertitude, ils s'adressent à leurs supérieurs. (C3)	2.6.3 Expliquer les mesures préventives relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé Les acousticiens en systèmes auditifs citent et expliquent les mesures de prévention des maladies et des accidents professionnels. (C2)	2.6.3 Mettre en œuvre les mesures préventives relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé Les acousticiens en systèmes auditifs veillent scrupuleusement au respect des instructions, des signaux de danger, des modes d'emploi et des règles de sécurité concernant les éléments suivants: - Appareils - Outils - Machines En cas d'incertitude, ils s'adressent au responsable du CI. (C3)
2.6.4 Citer les gestes de premiers secours Les acousticiens en systèmes auditifs indiquent comment ils doivent se comporter en cas de blessure et d'accident. (C3)		2.6.4 Citer les gestes de premiers secours Les acousticiens en systèmes auditifs indiquent comment ils doivent se comporter en cas de blessure et d'accident. (C2)
2.6.5 Mettre en œuvre les normes légales en matière de protection de l'environnement Dans le cadre de leur travail, les acousticiens en systèmes auditifs appliquent consciencieusement les normes légales et les prescriptions de l'entreprise relatives à la protection de l'environnement. (C3)	2.6.5 Expliquer les normes légales en matière de protection de l'environnement Les acousticiens en systèmes auditifs expliquent les dispositions légales en matière de protection de l'environnement en s'appuyant sur des exemples. Ils indiquent quelles en sont les conséquences pour leur travail. (C2)	2.6.5 Mettre en œuvre les normes légales en matière de protection de l'environnement Dans le cadre de leur travail, les acousticiens en systèmes auditifs appliquent consciencieusement les normes légales et les prescriptions de l'entreprise relatives à la protection de l'environnement. (C3)
2.6.6 Gérer les matériaux de manière durable Les acousticiens en systèmes auditifs évitent, réduisent, trient ou éliminent les déchets et les matières dangereuses (en particulier les piles, accumulateurs et autres composants électroniques) consciencieusement et correctement, dans le respect des normes légales et des prescriptions de l'entreprise. (C3)	2.6.6 Gérer les matériaux de manière durable Les acousticiens en systèmes auditifs indiquent en s'appuyant sur des exemples comment les déchets et les matières dangereuses (en particulier les piles, accumulateurs et autres composants électroniques) peuvent être évités, réduits, triés ou éliminés dans le respect des normes légales. (C2)	2.6.6 Gérer les matériaux de manière durable Les acousticiens en systèmes auditifs évitent, réduisent, trient ou éliminent les déchets et les matières dangereuses consciencieusement et correctement, dans le respect des normes légales et des prescriptions du CI. (C3)

Compétences méthodologiques

- 2.1 Techniques de travail
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
- 2.6 Comportement écologique
- 2.7 Comportement économique

Compétences personnelles

- 4.1 Capacité à analyser sa pratique
- 4.2 Autonomie et responsabilité
- 4.5 Performance et comportement au travail
- 4.6 Apprentissage tout au long de la vie

Approbation et entrée en vigueur

Le présent plan de formation entre en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

Berne, le 3 septembre 2015

AFSA Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs

La présidente:

Le secrétaire général:

Stephanie Schneider

Jürg Depierraz

Ce plan de formation est approuvé par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) en vertu de l'art. 9, al. 1, de l'ordonnance du SEFRI du 7 septembre 2015 sur la formation professionnelle initiale d'acousticienne/acousticien en systèmes auditifs CFC.

Berne, le 7 septembre 2015

Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation

Jean-Pascal Lüthi

Chef de la division Formation professionnelle initiale et maturités

Modifications du plan de formation

Modification du 21 novembre 2017

Chapitre 4, page 18

L'objectif évaluateur cours interentreprises : **1.2.3 Effectuer une audiométrie diagnostique**

Modifications:

1.2.3 Effectuer une audiométrie diagnostique

Les acousticiens en systèmes auditifs effectuent les tests suivants selon les règles de l'art.

- Audiométrie tonale et vocale y compris masquage
- Au moins un test de compréhension orale dans le calme et sous nuisance sonore dans la langue de la région linguistique

Au lieu de:

1.2.3 Réaliser un test d'audiométrie diagnostique

Les acousticiens en systèmes auditifs effectuent les tests suivants selon les règles de l'art.

- Audiométrie tonale et audiométrie vocale, assourdissement compris
- Test du niveau de bruit acceptable (ANL)
- Test de phrase de Bâle
- Test de phrase d'Oldenbourg

Le plan de formation modifié entre en vigueur le 21 novembre 2017

Berne, 16 novembre 2017

AFSA Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs

La présidente:

Le secrétaire général:

Stephanie Schneider

Jürg Depierraz

La modification du plan de formation est approuvée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI

Berne, 21 novembre 2017

Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation

Chef de la division Formation professionnelle initiale et maturités

Jean-Pascal Lüthi

Annexe 1:

Liste des instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'acousticienne/acousticien en systèmes auditifs CFC	<i>Version électronique</i> Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.sbfi.admin.ch/bvz/berufe) <i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html)
Plan de formation sur la formation professionnelle initiale d'acousticien/ne en systèmes auditifs	Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification (y compris la feuille de notes et éventuellement le dossier des compétences des lieux de formation entreprise/cours interentreprises)	Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs
Dossier de formation pour les apprentis	Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs
Rapport de formation	Modèle SDBB CSFO www.sdbb.ch
Documentation de la formation initiale	Modèle SDBB CSFO www.sdbb.ch
Programme pour la formation à la pratique professionnelle	Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs
Equipement/gamme de produits minimum dans l'entreprise formatrice	Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs
Programme de formation pour les cours interentreprises	Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs
Plan d'études pour l'enseignement des connaissances professionnelles	Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs
Règlement d'organisation de la Commission pour le développement professionnel et la qualité	Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs
Liste de professions apparentées	Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs

Annexe 2:

Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé

L'art. 4, al. 1, de l'ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs, OLT 5; RS 822.115) interdit de manière générale d'employer des jeunes à des travaux dangereux. Par travaux dangereux, on entend tous les travaux qui, de par leur nature ou les conditions dans lesquelles ils s'exercent, sont susceptibles de nuire à la santé, à la formation, à la sécurité des jeunes ou à leur développement physique et psychique. En dérogation à l'art. 4, al. 1, OLT 5, il est permis d'occuper des personnes en formation dès l'âge de 15 ans, en fonction de leur niveau de connaissance, aux travaux dangereux mentionnés à l'art. 5, al. 4, de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de acousticien/ne en systèmes auditifs CFC et à l'annexe I de la directive 6508 de la CFST, pour autant que les mesures d'accompagnement suivantes soient respectées:

Déroptions à l'interdiction d'effectuer des travaux dangereux	
1	Travaux avec des agents chimiques nocifs assortis d'une des phrases R⁷ ou des phrases H⁸ suivantes : - substances pouvant entraîner une sensibilisation par inhalation (désignées par «S» dans la liste «Valeurs limites d'exposition aux postes de travail»; R42 / H334), - substances pouvant entraîner une sensibilisation par contact avec la peau (désignées par «S» dans la liste «Valeurs limites d'exposition aux postes de travail»; R43 / H317),
2	Travaux avec des outils de travail présentant des risques d'accidents dont on peut supposer que les jeunes, du fait de leur conscience insuffisante des risques ou de leur manque d'expérience ou de formation, ne peuvent ni les identifier ni les prévenir outils, équipements, machines Travaux impliquant des éléments qui comportent des surfaces dangereuses (coins, angles, pointes, arêtes vives, rugosité)

⁷ Cf. l'ordonnance du 18 mai 2005 sur les produits chimiques (RO 2005 2721, 2007 821, 2009 401 805, 2010 5223, 2011 5227, 2012 6103, 2013 201 3041, 2014 2073 3857)

⁸ Cf. le règlement (CE) n° 1272/2008, dans sa version citée dans l'ordonnance du 5 juin 2015 (RS 813.11) sur les produits chimiques

Travaux dangereux	Dangers	Dérivation	Contenus de formation (bases concernant la prévention) en lien avec les mesures d'accompagnement	Mesures d'accompagnement prises par le professionnel de l'entreprise ⁹						
				Formation			Instruction de la personne en formation	Surveillance de la personne en formation		
				Formation en entreprise	Appui durant les CI	Appui de l'EP		Permanente	Fréquemment	Occasionnellement
Travailler sur l'empreinte	Blessure lors de la découpe de l'empreinte (coupure)	2	Instructions d'utilisation des outils de travail (Bases concernant la prévention) Premiers secours	2 ^e AA	CI 3		Démonstration et application pratique Instructions pour un traitement correct de la plaie. Indiquer la pharmacie de secours.		ARF 2 ^e AA	
Effectuer des réparations et des modifications sur l'otoplastique	Blessures aux doigts lors de la rectification et du fraisage de l'otoplastique. Danger pour la peau et les yeux lors de l'utilisation des colles instantanées.	1 2	Suva Liste de contrôle: Protection de la peau au travail 44074.F Suva Liste de contrôle: Equipements de protection individuelle (EPI) (67091) Premiers secours	2 ^e AA	CI 3	1 ^{re} AA	Démonstration et application pratique Instructions pour un traitement correct de la plaie. Mettre à disposition des gants appropriés comme équipement de protection individuelle. Indiquer la pharmacie de secours.		ARF 2 ^e AA	
Fabriquer un otoplastique fonctionnel à partir du matériau brut à l'aide d'une fraise	Blessures aux mains lors du fraisage du matériau brut. Inhalation de particules de poussières. Blessures aux yeux par l'éjection de particules lors du fraisage.	2	Suva Liste de contrôle: Equipements de protection individuelle (EPI) (67091)	2 ^e AA	CI 3		Démonstration et application pratique Instruction au sujet de la manipulation des matières dangereuses. Utilisation des équipements de protection individuelle (notamment des gants, une protection respiratoire et des lunettes de protection).		ARF 2 ^e AA	
Effectuer des analyses d'erreur et des réparations sur les systèmes auditifs	Risque d'atteinte auditive lors de l'écoute du système auditif si le volume est trop fort.	2	Instructions d'utilisation des outils de travail (Bases concernant la prévention)	1 ^{re} AA	CI 3 CI 4		Démonstration et application pratique		ARF 1 ^{re} AA	
Manipulation et stockage des produits chimiques	Contact avec des matières dangereuses / produits chimiques	1	Fiches de données de sécurité des substances dangereuses utilisées.	2 ^e AA			Démonstration et application pratique	ARF 2 ^e AA		

⁹ Sont réputés professionnels les titulaires d'un certificat fédéral de capacité ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la personne en formation.

			Suva Brochure 11030.f «Substances dangereuses: ce qu'il faut savoir» Liste de contrôle Suva: Equipements de protection individuelle (EPI) (67091) Interdictions d'entreposage des matières incompatibles (directives du fabricant et dispositions légales). www.cheminfo.ch				Instruction au sujet de la manipulation des matières dangereuses. Utilisation des équipements de protection individuelle (notamment des gants, une protection respiratoire et des lunettes de protection).			
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Légende: CI: cours interentreprises; EP: école professionnelle; AA: année d'apprentissage; ARF: après achèvement réussi de la formation

Glossaire

(*voir *Lexique de la formation professionnelle*, 3e édition 2011 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, www.lex.formationprof.ch)

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs Etats membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications de la Suisse (CNC-CH)

Le cadre national des certifications de la Suisse (CNC-CH) renseigne à l'échelle nationale sur le système suisse de formation professionnelle et sert d'instrument au positionnement de ce système sur le plan international. Son but étant, à l'échelle nationale et internationale, de rendre le système de formation professionnelle suisse (en lien avec le CEC) plus transparent et de permettre la comparabilité des compétences et des qualifications, il se fonde sur les compétences que possède une personne titulaire d'un diplôme déterminé.

Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant. La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr¹⁰.

Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

Cours interentreprises (CI)*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de qualification*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification «travail pratique»:** Le travail pratique peut revêtir deux formes: celle d'un travail pratique individuel (TPI) ou celle d'un travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification «connaissances professionnelles»:** L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles.

¹⁰ RS 412.10

- **Domaine de qualification «culture générale»:** Ce domaine de qualification se compose de la note d'expérience en culture générale, du travail personnel d'approfondissement et de l'examen final. Si la culture générale est dispensée de manière intégrée, l'évaluation se fait en même temps que le domaine de qualification «connaissances professionnelles».

Dossier de formation*

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

Enseignement des connaissances professionnelles

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les six notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

Entreprise formatrice*

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. A cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Lieux de formation*

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérente dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation; orfo)

Une orfo régleme notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

Organisation du monde du travail (Ortra)*

Dénomination collective, l'expression « organisations du monde du travail » désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

Partenariat sur la formation professionnelle*

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

Personne en formation*

Est considérée/considéré comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

Plan de formation

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est approuvé par le SEFRI et édicté par l'Ortra.

Procédures de qualification*

L'expression « procédure de qualification » est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

Profil de qualification

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

Rapport de formation*

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

Responsables de la formation professionnelle*

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-es, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire: formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-es de la formation initiale scolaire, expert-es aux examens.

Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

Travail pratique prescrit (TPP)*

Dans certaines professions, le travail pratique ne revêt pas la forme d'un travail individuel mais celle d'un travail prescrit. Deux experts en suivent l'exécution pendant toute la durée de l'examen. Tous les candidats accomplissent le même travail conformément aux dispositions figurant dans le plan de formation (points d'appréciation et durée de l'épreuve).

Explications complémentaires concernant les compétences opérationnelles

Les quatre dimensions des compétences opérationnelles recouvrent différents éléments propres à chaque profession, qui se déclinent comme suit.

1. Compétences professionnelles

Les compétences professionnelles concernent les domaines suivants:

- la connaissance des termes spécifiques (langage technique), des normes (de qualité), des éléments et des systèmes et de leur importance pour les situations de travail;
- la maîtrise des méthodes, procédures, outils et matériaux propres à la profession et leur utilisation dans les règles;
- la connaissance des dangers et des risques, des mesures de prévention et de protection qu'ils impliquent, et le sens des responsabilités qui s'impose.

2. Compétences méthodologiques

2.1 Techniques de travail

Afin de s'acquitter de leurs tâches professionnelles, les acousticiens en systèmes auditifs utilisent les méthodes, les équipements, les installations techniques et les moyens auxiliaires qui conviennent, leur but étant de travailler de manière organisée, de fixer des priorités, de mettre en place des processus de manière systématique et rationnelle, de garantir la sécurité au travail et de respecter les prescriptions en matière d'hygiène. Ils planifient leurs tâches selon différentes étapes, travaillent de manière efficace en suivant des objectifs et évaluent systématiquement leur travail.

2.2 Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus

Les acousticiens en systèmes auditifs appréhendent les processus de travail dans le contexte de l'entreprise. Ils tiennent compte des différents processus situés en amont et en aval, et sont conscients des incidences de leurs activités sur les produits ainsi que sur les collaborateurs et les résultats de l'entreprise.

2.3 Stratégies d'information et de communication

Dans les entreprises d'acoustique auditive, l'utilisation des moyens d'information et de communication est importante. Les acousticiens en systèmes auditifs en sont conscients et participent à l'optimisation de la transmission des informations au sein de l'entreprise. Ils se procurent des informations de manière autonome et en font un usage profitable pour l'entreprise et pour leur propre apprentissage.

2.4 Stratégies d'apprentissage

Différentes stratégies permettent d'apprendre plus efficacement. Les acousticiens en systèmes auditifs analysent leur manière d'apprendre et l'adaptent aux différentes tâches et problématiques. Comme les styles d'apprentissage varient d'une personne à l'autre, ils adoptent les stratégies qui leur conviennent le mieux de manière à apprendre avec plaisir et efficacement tout en approfondissant leurs compétences, tant en termes d'apprentissage tout au long de la vie qu'en termes d'apprentissage individuel.

2.5 Techniques de présentation

Les résultats d'une entreprise sont fortement influencés par la manière dont ses produits et services sont présentés aux clients. Les acousticiens en systèmes auditifs connaissent et maîtrisent les techniques et les supports de présentation, et les utilisent conformément à la situation.

2.6 Comportement écologique

Les acousticiens en systèmes auditifs sont conscients de la disponibilité limitée des ressources naturelles. Ils privilégient une utilisation économe des matières premières, de l'eau et de l'énergie, et ont recours à des technologies, à des stratégies et à des techniques de travail ménageant les ressources.

2.7 Comportement économique

Un comportement respectueux des principes de l'économie d'entreprise est la base du succès de l'entreprise. Les acousticiens en systèmes auditifs sont conscients des coûts des matières premières, des matériaux, des machines, des installations et des équipements. Ils effectuent leurs tâches de manière efficace et sûre.

3. Compétences sociales

3.1 Capacité à communiquer

La communication objective revêt une importance primordiale dans l'exercice de la profession. C'est pourquoi les acousticiens en systèmes auditifs font preuve de franchise et de spontanéité dans les situations professionnelles et qu'ils se réfèrent aux règles de base d'une discussion. Ils adaptent leur manière de s'exprimer et leur comportement en fonction des situations et des besoins de leurs interlocuteurs. Ils parlent avec respect et estime.

3.2 Capacité à gérer des conflits

Etant donné que des personnes parfois très différentes sont amenées à collaborer sur un même lieu de travail, il se peut que des situations conflictuelles surgissent. Les acousticiens en systèmes auditifs en sont conscients et réagissent de manière calme et réfléchie. Ils sont ouverts au dialogue, sont prêts à accepter d'autres points de vue, s'expriment avec pertinence et recherchent des solutions constructives.

3.3 Aptitude au travail en équipe

Les tâches professionnelles peuvent être exécutées de manière individuelle ou en groupe. Dans de nombreuses situations, une équipe est plus performante qu'un individu. Si les acousticiens en systèmes auditifs travaillent en équipe, ils appliquent les règles d'un travail efficace en équipe.

4. Compétences personnelles

4.1 Capacité à analyser sa pratique

Les acousticiens en systèmes auditifs sont capables de jeter un regard critique sur leurs propres actions, de réfléchir sur leurs expériences de vie personnelles et d'intégrer les résultats de ces analyses à leur quotidien professionnel. Ils savent comment tenir compte aussi bien de leurs attentes, valeurs et normes que de celles des autres, comment les mettre en parallèle et comment composer avec elles (tolérance).

4.2 Autonomie et responsabilité

Dans leur activité professionnelle, les acousticiens en systèmes auditifs sont co-responsables du résultat de la production et des processus de travail. Dans les limites de leur responsabilité, ils prennent des décisions en toute autonomie et de manière consciencieuse et agissent en conséquence.

4.3 Résistance au stress

Les acousticiens en systèmes auditifs sont capables de faire face à des contraintes physiques et psychiques liées à leur profession. Ils connaissent leurs propres limites et demandent de l'aide pour gérer des situations complexes.

4.4 Flexibilité

Les acousticiens en systèmes auditifs sont capables de s'adapter aux changements et aux nouvelles situations tout en contribuant aux aménagements qui s'imposent.

4.5 Performance et comportement au travail

Dans un environnement compétitif, seules les entreprises ayant des employés motivés et performants sont en mesure de s'imposer. Les acousticiens en systèmes auditifs s'emploient à atteindre les objectifs de l'entreprise. Ils développent et consolident leur motivation dans l'entreprise et à l'école. Leur comportement au travail se caractérise par cinq qualités: ponctualité, concentration, rigueur, fiabilité et minutie.

4.6 Apprentissage tout au long de la vie

L'évolution des technologies et des besoins des clients exige d'être disposé à acquérir en permanence de nouvelles connaissances et aptitudes et d'apprendre tout au long de la vie. Les acousticiens en systèmes auditifs sont ouverts aux nouveautés et mettent en pratique le principe de l'apprentissage tout au long de la vie afin d'augmenter leur employabilité et d'affirmer leur personnalité.