



## DIRECTIVES

Relatives au

### **Règlement d'examen de l'examen professionnel de spécialiste en systèmes auditifs**

du **date**

---

En vertu de l'article 2.2 du règlement d'examen (ci-après : RE) relatif à l'octroi du brevet fédéral de spécialiste en systèmes auditifs du ....., la Commission d'examen édicte les directives suivantes relatives au règlement d'examen susdit.

Les directives sont édictées par la commission d'examen, revues périodiquement et adaptées si besoin est.

## **1. INTRODUCTION**

### **1.1 Objectif des directives**

Les directives commentent et complètent le règlement d'examen. Elles sont édictées par la commission d'examen, revues périodiquement et adaptées si besoin est.

### **1.2 Organisation responsable**

L'organisation responsable de l'examen professionnel de spécialiste en systèmes auditifs est l'Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs AFSA (ch. 1.3 RE).

### **1.3 Commission d'examen**

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet professionnel sont confiées à une commission d'examen par l'organisation responsable. La composition et les tâches de la commission d'examen sont décrites au ch. 2.1 et ch. 2.2 du RE.

### **1.4 Secrétariat d'examen**

Conformément au ch. 2.22 RE, la commission d'examen peut déléguer les tâches administratives à un secrétariat. Le secrétariat d'examen exécute les tâches administratives liées aux examens professionnels et est le service contact pour les questions y relatives.

## 2. PROFIL DE LA PROFESSION

Le profil de la profession de spécialiste en systèmes auditifs avec brevet fédéral est décrit au ch. 1.2 RE.

## 3. ORGANISATION DE L'EXAMEN

### 3.1 Publication et organisation de l'examen

3.11 L'examen est annoncé dans les trois langues officielles sur le site Internet de la l'AFSA et des associations fondatrices au moins cinq mois avant le début de l'examen..

3.12 La publication informe au moins sur:

- a) les dates des épreuves;
- b) la taxe d'examen;
- c) l'adresse d'inscription;
- d) le délai d'inscription;
- e) le déroulement de l'examen

La description du déroulement de l'examen doit indiquer au moins:

- a) les domaines de compétences opérationnelles testés lors des épreuves
- b) les critères d'évaluation des épreuves 1, 2, 5 et 7
- c) les moyens auxiliaires et le matériel de travail autorisés

### 3.2 Inscription

L'inscription est envoyée au secrétariat d'examen (par écrit au moyen du formulaire d'inscription). Les documents et justificatifs requis au ch. 3.2 du RE et dans la publication doivent être joints à l'inscription dans le délai fixé.

Conformément au ch. 3.2 RE les documents ci-après sont à joindre à l'inscription:

- a) un résumé de la formation et des activités professionnelles du candidat;
- b) les copies des titres et des certificats de travail requis pour l'admission;
- c) la mention de la langue d'examen;
- d) la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo;
- a) la mention du numéro d'assurance sociale (n° AVS)<sup>1</sup>.
- b) la carte de formateur professionnel

---

<sup>1</sup> La base légale de cette mention se trouve dans l'ordonnance sur les relevés statistiques (RS 431.012.1; n° 70 de l'annexe). La commission d'examen ou le SEFRI relève le numéro d'AVS à la demande de l'Office fédéral de la statistique à des fins purement statistiques.

### 3.3 Admission

- 3.31 L'admission à l'examen est régie au ch. 3.31 RE. Sont admis à l'examen les candidats qui
- a) possèdent un certificat fédéral de capacité d'acousticien en systèmes auditifs ou une qualification équivalente ;
  - b) peuvent justifier d'au moins deux années de pratique en tant qu'acousticien en systèmes auditifs à un taux d'occupation de 100%;  
ou  
possèdent un certificat de formation secondaire de niveau II et peuvent justifier d'au moins cinq années de pratique en tant qu'acousticien en systèmes auditifs (à un taux d'occupation d'au moins 80% ou équivalent) ;
  - c) possèdent un certificat de formateur professionnel ou une reconnaissance cantonale équivalente;

Reste réservé le versement dans les délais de la taxe d'examen conformément au chiffre 3.41 RE et la remise en temps voulu de la propre étude de cas complète (épreuve 1). Le délai de versement de la taxe d'examen est communiqué dans la confirmation d'admission. (cf. 3.41 directive).

- 3.32 Les personnes présentant un handicap peuvent demander une compensation pour inégalité. Elles doivent être en mesure de prouver leur handicap. La demande doit être présentée par écrit à la commission d'examen et doit être soumise au plus tard en même temps que l'inscription à l'examen concerné. La procédure est régie par la fiche d'information actuelle du SEFRI (Aide-mémoire compensation des inégalités pour personnes handicapées dans le cadre d'un examen professionnel ou d'un examen professionnel supérieur). Ce document est publié sur le site web du SEFRI.
- 3.33 La décision de la commission d'examen concernant l'admission à l'examen est communiquée par écrit au candidat par le secrétariat d'examen au moins trois mois avant le début de l'examen. Les décisions négatives indiquent les motifs et les voies de droit (ch. 3.32 RE).

### 3.4 Frais

- 3.41 Après avoir reçu confirmation de son admission, le candidat acquitte la taxe d'examen. Le montant de la taxe d'examen est indiqué dans la publication. Le délai de paiement est communiqué en même temps que la confirmation d'admission. Les taxes pour l'établissement du brevet et pour l'inscription de son titulaire dans le registre officiel des titulaires de brevets ainsi qu'une éventuelle contribution pour frais de matériel sont perçues séparément. Ces frais sont à la charge du candidat (ch. 3.41 RE).
- 3.42 Le candidat qui, conformément au ch. 4.2, se retire dans le délai autorisé ou doit se retirer pour des raisons valables a droit au remboursement du montant payé, déduction faite des frais occasionnés (ch. 3.42 RE). La commission d'examen fixe la contribution pour les frais encourus. Le secrétariat d'examen établit une facture correspondante.

- 3.43 La commission d'examen détermine la contribution pour les frais encourus. Le secrétariat d'examen établit une facture correspondante (ch. 3.43 RE).
- 3.44 Pour le candidat qui répète l'examen, la taxe d'examen est fixée dans chaque cas par la commission d'examen, compte tenu du nombre d'épreuves répétées (ch. 3.44 RE). Le secrétariat d'examen établit une facture correspondante.
- 3.45 Les frais de déplacement, de logement, de subsistance et d'assurance pendant la durée de l'examen sont à la charge du candidat (ch. 3.45 RE).

## **4. ORGANISATION DE L'EXAMEN**

### **4.1 Convocation**

L'organisation de l'examen est réglée dans le RE (ch. 4 RE). En font partie la publication (ch. 4.11 RE), la langue d'examen (ch. 4.12 RE), la convocation (ch. 4.13 RE) et la demande de récusation d'experts (ch. 4.14 RE).

- 4.11 Les candidats sont convoqués six semaines au moins avant le début de l'examen par le secrétariat d'examen (ch. 4.13 RE). La convocation comprend:
- a) le programme d'examen, avec l'indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires dont les candidats sont autorisés ou invités à se munir;
  - b) la liste des experts.
- 4.12 Toute demande de récusation d'un expert doit être motivée et adressée à la commission d'examen 14 jours au moins avant le début de l'examen (ch. 4.14 RE). La commission prend les mesures qui s'imposent et notifie sa décision par écrit au candidat au moins sept jours avant le début de l'examen.

### **4.2 Retrait**

Les conditions de retrait sont énumérées dans le RE (ch. 4.2 et ch. 6.42 RE).

### **4.3 Non-admission et exclusion**

La non-admission et l'exclusion sont réglées dans le RE (ch. 3.3 et ch. 4.3 RE).

### **4.4 Surveillance de l'examen et experts**

La surveillance de l'examen et les tâches des experts sont décrites dans le RE (ch. 4.4. RE).

## **5. EXAMEN**

### **5.1 Epreuves**

- 5.11 L'examen est organisé selon les épreuves et durées suivantes:

Epreuve	Forme d'examen	Durée	Pondération
1 Etude de cas personnelle	Etude de cas écrite (réalisée préalablement) Présentation orale et entretien professionnel	1.0 h	20 %
2 Etude de cas imposée	Etude de cas imposée, préparation individuelle avec présentation orale et entretien professionnel	1.5 h	20 %
3 Mesure du bruit exemple de cas	écrit	0.75 h	10 %
4 Acouphènes et hygiène de l'oreille exemple de cas	écrit	0.5 h	10 %
5 Empreinte de l'oreille et test de fonctionnement des systèmes auditifs et des accessoires	pratique	0.5 h	10 %
6 Gestion d'entreprise et administration	écrit	3.0 h	20 %
7 Formation, gestion et développement du personnel	oral	0.75 h	10 %
Total		8 h	100 %

## Description des épreuves

### **Épreuve 1: épreuve écrite et orale «Etude de cas personnelle»**

Le déroulement de l'examen, les critères d'évaluation et les moyens auxiliaires autorisés sont définis dans la publication de l'examen. Y sont notamment communiqués les délais pour la remise ainsi que les exigences formelles et les critères d'évaluation de l'étude de cas écrite.

Préalablement à l'examen, les candidats décrivent un cas complexe tiré de leur propre pratique professionnelle, selon les spécifications et les critères décrits dans la publication de l'examen. Les cas complexes sont ceux qui posent des problèmes particuliers en raison de leurs caractéristiques et qui nécessitent des connaissances et une expérience spécifiques. Des exemples de cas complexes sont énumérés dans les lignes directrices (chapitre 10.2).

Dans la partie orale de l'épreuve, les candidats ont 20 minutes pour présenter ce cas et leur description écrite. Après la présentation, une discussion technique a lieu pendant 40 minutes. Cette discussion a pour objet la description du cas. Des questions liées à d'autres domaines de compétences opérationnelles sont également possibles.

### **Épreuve 2: épreuve orale «Etude de cas imposée»**

Une étude de cas est soumise aux candidats ; ils la traitent individuellement pendant 30 minutes et préparent la discussion technique qui suit. Lors de la discussion technique, les candidats présentent les résultats de leur préparation. La présentation est suivie d'une discussion technique qui porte sur la description du cas et les rapports avec d'autres domaines de compétences opérationnelles. La présentation et la discussion durent au total 60 minutes. Le déroulement de l'examen avec les critères d'évaluation ainsi que les moyens auxiliaires autorisés sont indiqués dans la publication de l'examen.

### **Épreuve 3: épreuve écrite «Mesure du bruit»**

Dans la troisième épreuve d'examen écrite, les candidats traitent un exemple de cas (Case Study) sur le thème « mesure du bruit ». L'étude de cas est très importante pour la pratique.

L'épreuve écrite dure 45 minutes et teste les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles « A Conseil au client et vente de systèmes auditifs » et « B Réalisation de mesures audiologiques »

Les moyens auxiliaires autorisés sont indiqués dans la publication de l'examen.

### **Épreuve 4: épreuve écrite «Acouphènes et hygiène de l'oreille»**

Dans la quatrième épreuve d'examen écrite, les candidats traitent un exemple de cas (Case Study) sur le thème «Acouphènes et hygiène de l'oreille». L'étude de cas est très importante pour la pratique.

L'épreuve écrite dure 30 minutes et teste les compétences opérationnelles du domaine de compétences opérationnelles B « Mesures audiologiques ».

Les moyens auxiliaires autorisés sont indiqués dans la publication de l'examen.

### **Épreuve 5: épreuve pratique «Empreinte d'oreille et test de fonctionnement de systèmes auditifs et des accessoires »**

Les candidats reproduisent le conduit auditif externe d'une personne soumise au test. Ils effectuent le test de fonctionnement du système auditif et des accessoires selon des critères prédéfinis. Le déroulement de l'examen avec les critères d'évaluation ainsi que les moyens auxiliaires autorisés sont indiqués dans la publication de l'examen.

### **Épreuve 6: épreuve écrite «Gestion d'entreprise et administration»**

Dans la sixième épreuve d'examen écrite, les candidats traitent un exemple de cas (Case Study) sur le thème « Gestion d'entreprise et administration ». L'étude de cas est très importante pour la pratique.

L'épreuve écrite dure 3 heures et teste les compétences opérationnelles des domaines de compétences opérationnelles « D Gestion d'entreprise d'acoustique auditive » et « G Exécution des tâches administratives ». Des questions liées à d'autres domaines de compétences opérationnelles par exemple « E Formation de collaborateurs » et « F Développement et gestion du personnel » sont possibles.

Les moyens auxiliaires autorisés sont indiqués dans la publication de l'examen.

### **Épreuve 7: épreuve orale «Formation, gestion et développement du personnel»**

Lors de cette épreuve orale sur la gestion et le développement du personnel, des études de cas tirées de la pratique professionnelle sont soumises aux candidats qui en discutent avec les experts. Cet entretien dure 45 minutes. Les candidats sont interrogés individuellement. Les études de cas concernent les domaines de compétence « E Formation de collaborateurs » et « F Développement et gestion du personnel ». Des questions liées à d'autres domaines de compétences opérationnelles sont possibles.

Les moyens auxiliaires autorisés sont indiqués dans la publication de l'examen.

## **6. ÉVALUATION ET ATTRIBUTION DES NOTES**

L'évaluation et la notation sont décrites au ch. 6 RE. Les différentes épreuves et l'examen sont évalués par des notes. Les dispositions du ch. 6.2 et ch. 6.3 RE selon lesquelles les points d'appréciation sont évalués par des notes entières et des demi-notes sont applicables. Les prestations sont notées selon une échelle de 6 à 1. Les notes supérieures ou égales à 4,0 désignent des prestations suffisantes. Seules les demi-notes sont admises comme notes intermédiaires.

La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. Elle est arrondie à la première décimale. Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de l'épreuve sans faire usage de points d'appréciation, la note de l'épreuve est attribuée conformément au ch. 6.3 RE. La note globale de l'examen correspond à la moyenne (pondérée) des notes des épreuves. Elle est arrondie à la première décimale.

### **6.1 Conditions de réussite de l'examen et d'octroi du brevet**

Les conditions de réussite à l'examen et d'octroi du brevet sont décrites au ch. 6.4 RE.

### **6.2 Répétition**

Les possibilités de répétition des examens sont réglées au ch. 6.5 RE.

## **7. PROCEDURE DE RECOURS**

Les voies de droit et la procédure de recours sont indiquées au ch. 7.3 RE. Celle-ci se base sur l'aide-mémoire du SEFRI qui peut être téléchargé sur le site web du SEFRI (sbfi.admin.ch).

## **8. DISPOSITIONS FINALES**

### **8.1 Entrée en vigueur**

### **8.2 Ces directives entrent en vigueur à la date de leur approbation par la commission d'examen.**

ébauche



9. EDICTION

[lieu et date]

Association pour la formation dans le domaine des systèmes auditifs

[signature]

Stephanie Schneider, présidente

[signature]

lic. rer. pol. Jürg Depierraz, secrétaire général de l'AFSA

ébauche

## **10. ANNEXE**

L'annexe regroupe les compétences opérationnelles par domaine de compétences opérationnelles, présentées sous forme de tableau avec les contenus et les sujets à traiter. Les critères de performance, également énumérés, décrivent ce que les candidats doivent savoir lors de l'examen professionnel. Les compétences personnelles et sociales que les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral doivent posséder sont par ailleurs énumérées.

### **10.1 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles**

Le tableau ci-après présente une vue d'ensemble des compétences opérationnelles professionnelles des spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral. Le tableau indique les compétences opérationnelles requises pour obtenir le diplôme de spécialiste en systèmes auditifs avec brevet fédéral.

Le terme «cas complexe(s)» utilisé à plusieurs reprises dans la vue d'ensemble des compétences opérationnelles s'applique à des patients qui, en raison de la gravité de leur situation, posent des défis particuliers en matière de conseil et d'adaptation des systèmes auditifs et exigent des spécialistes en systèmes auditifs des connaissances et une expérience spécifiques.

Ce sujet est traité plus en détail au chapitre 10.2.

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles				
<b>A</b>	<b>Conseil au client et vente de systèmes auditifs</b>	A1 Procéder au conseil et à la vente de systèmes auditifs dans des cas complexes	A2 Assurer le service et le suivi des systèmes auditifs dans des cas complexes	A3 Elaborer et réaliser des audiotérapies	A4 Conseiller les entreprises en matière de protection auditive et élaborer des concepts de protection auditive	
<b>B</b>	<b>Réalisation de mesures auditives</b>	B1 Analyser l'anamnèse médicale de cas complexes	B2 Choisir et appliquer des méthodes de mesure diagnostique de la capacité auditive	B3 Analyser les résultats des méthodes de mesure diagnostique de la capacité auditive	B4 Conseiller les clients sur l'hygiène des oreilles	B5 Déterminer le niveau de gravité des acouphènes
<b>C</b>	<b>Adaptation de systèmes auditifs</b>	C1 Réaliser une empreinte ou une représentation de l'oreille dans des cas complexes	C2 Adapter des systèmes auditifs dans des cas complexes	C3 Adapter les accessoires de systèmes auditifs pour les cas complexes	C4 Effectuer des contrôles de résultat de l'écoute pour les cas complexes	C5 Effectuer des tests de fonctionnement complexes des systèmes auditifs et des accessoires
<b>D</b>	<b>Gestion d'entreprises d'acoustique auditive</b>	D1 Créer une entreprise d'acoustique auditive	D2 Gérer des entreprises d'acoustique auditive selon les principes de gestion d'entreprise et les prescriptions légales	D3 Procéder à des contrôles dans les entreprises d'acoustique auditive	D4 Concevoir le portefeuille de produits de l'entreprise d'acoustique auditive	D5 Planifier et mettre en place des mesures de marketing au sein de l'entreprise d'acoustique auditive
		D6 Mettre en œuvre des systèmes de gestion de la qualité dans l'entreprise d'acoustique auditive				

<b>E</b>	<b>Formation de collaborateurs</b>	E1 Respecter les exigences légales relatives à la formation professionnelle	E2 Planifier et mettre en œuvre un programme de formation	E3 Recruter des apprenants et mener les entretiens d'embauche	E4 Diriger et évaluer les apprenants	
----------	------------------------------------	---	---	---	--------------------------------------	--

ébauche

<b>3 5 F</b>	<b>Développement et gestion du personnel</b>	F1 Recruter du personnel et mettre fin à des relations de travail	F2 Élaborer des plans de personnel et des plannings de travail	F3 Mener des entretiens avec les collaborateurs	F4 Gérer les collaborateurs et déléguer des tâches	F5 Identifier les besoins de développement et les attentes des collaborateurs et en déduire les mesures de qualification appropriées
<b>G</b>	<b>Exécution des tâches administratives</b>	G1 Planifier et effectuer le travail administratif	G2 Assurer la maintenance des équipements techniques et des logiciels	G3 Assurer la comptabilité financière d'entreprises d'acoustique auditive	G4 Effectuer la facturation des cas complexes avec les assurances	G5 Assurer la sécurité des données des clients et de l'entreprise

ébauche

## 10.2 Cas complexes

Le terme «cas complexe(s)» utilisé à plusieurs reprises dans les directives s'applique à des patients qui, en raison de en raison de la gravité de leur situation, posent des défis particuliers en matière de conseil et d'adaptation des systèmes auditifs et exigent des spécialistes en systèmes auditifs des connaissances et une expérience spécifiques.

Exemples concrets de cas complexes

- déficience auditive héréditaire
- pertes de l'audition extrêmement asymétriques ou à la limite de la surdité
- pertes de l'audition fluctuantes et neuronales
- acouphènes
- hyperacousie (hypersensibilité malade au bruit)
- diplacousie (audition en écho)
- anomalies anatomiques
- otites chroniques
- appareillage postopératoire
- cavités de mastoïdectomie radicale modifiées
- systèmes auditifs par ostéophonie
- implants de l'oreille moyenne
- implants cochléaires
- handicaps multiples

## 10.3 Description des niveaux de taxonomie pour les critères de performance

Au chapitre 10.4, «Description des domaines de compétences opérationnelles», les critères de performance sont formulés pour les domaines de compétences opérationnelles. Les critères de performance précisent les compétences opérationnelles et tiennent compte des besoins actuels en matière de développement économique et sociétal. Ils décrivent les compétences que les candidats doivent posséder lors des examens ou dans des attestations de compétences. Ces critères de performance sont attribués à des niveaux de performance, au nombre de six, niveaux C selon la taxonomie de Bloom (1972). Le niveau exprime la complexité de l'objectif évaluateur. Les différents niveaux signifient :

<b>Niveau</b>	<b>Catégorie</b>	<b>Description</b>
<b>C1</b>	<b>Connaissance</b>	Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral formulent les connaissances acquises et s'y réfèrent dans des situations semblables.
<b>C2</b>	<b>Compréhension</b>	Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral expliquent ou décrivent les connaissances acquises avec leurs propres mots.
<b>C3</b>	<b>Application</b>	Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral appliquent les technologies et techniques apprises dans diverses situations.
<b>C4</b>	<b>Analyse</b>	Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral analysent une situation complexe, c'est-à-dire qu'ils segmentent des situations en éléments distinctifs, saisissent les relations entre les éléments et identifient les caractéristiques structurelles.
<b>C5</b>	<b>Synthèse</b>	Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral combinent les divers éléments d'une situation et les rassemblent pour former un tout.
<b>C6</b>	<b>Evaluation</b>	Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral évaluent une situation plus ou moins complexe sur la base de certains critères.

La délimitation entre les différents niveaux de performance n'est pas toujours évidente. Les niveaux C1 et C2 décrivent un niveau de performance où les professionnels peuvent évaluer des situations, décrire des états de choses et expliquer des corrélations. Afin d'atteindre le niveau de performance C3, la compétence peut être appliquée à des tâches répétées mais légèrement modifiées et le résultat peut être évalué. Les niveaux C4 à C6 sont atteints lorsque de nouveaux problèmes concrets peuvent être analysés, que des solutions possibles peuvent être envisagées et que le choix d'une solution ainsi que la procédure peuvent être justifiés au plan théorique ou technique.

#### **10.4 Description des domaines de compétences opérationnelles**

« Spécialiste en systèmes auditifs avec brevet fédéral » est le diplôme professionnel le plus élevé que peuvent obtenir les spécialistes de l'acoustique auditive en Suisse. Les conditions d'admission à l'examen sont indiquées dans le règlement d'examen (RE 3.31). Les compétences opérationnelles professionnelles, les situations de travail, les contenus et les sujets, les critères de performance ainsi que les compétences personnelles et sociales sont ensuite décrits pour chaque domaine de compétences opérationnelles. Les situations de travail soumise sont des tâches pratiques représentatives, typiques et fréquentes que les spécialistes en systèmes auditifs doivent être capables de mener à bien dans leur pratique professionnelle.

Les domaines de compétences opérationnelles pertinents pour le diplôme de spécialiste en systèmes auditifs avec brevet fédéral sont les suivants:

- A: Conseil au client et vente e systèmes auditifs
- B: Réalisation de mesures auditives
- C: Adaptation de systèmes auditifs
- D: Gestion d'entreprises d'acoustique auditive
- E: Formation de collaborateurs
- F: Développement et gestion du personnel
- G: Exécution des tâches administratives



## 10.41 **Domaine de compétences opérationnelles A: Conseil au client et vente de systèmes auditifs**

### **Description du domaine de compétences opérationnelles A: Conseil au client et vente de systèmes auditifs**

Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral conseillent les clients ayant des besoins spécifiques pour l'adaptation et l'achat de systèmes auditifs. Les clients peuvent être des adultes ou des enfants. Pour certains d'entre eux, les conditions sont difficiles et multiples. On les désigne alors sous le terme de « cas complexes ».

Pour le conseil et la vente de systèmes auditifs, les spécialistes en systèmes auditifs déterminent les besoins auditifs et les exigences de leurs clients. En fonction de cela, ils indiquent durant la consultation les caractéristiques et les avantages des systèmes auditifs, leurs performances et leurs fonctionnalités ainsi que les accessoires. Ils font preuve d'empathie et de doigté psychologique vis à vis de leurs clients.

Une fois arrêté le choix d'un système auditif optimal, ils le vendent aux clients avec les accessoires appropriés. Ils leur indiquent les coûts auxquels ils peuvent s'attendre et quelle peut être la participation des assurances à ces coûts. Ils assurent le service après-vente du système auditif et le suivi des clients.

Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral proposent des séances d'audiothérapie qu'ils mettent en place avec leurs clients. Cela consiste notamment à développer une image de soi réaliste et à apprendre des stratégies comportementales appropriées pour réagir à des impressions auditives parfois considérablement altérées par les systèmes auditifs. Les spécialistes en systèmes auditifs aident leurs clients à utiliser de manière optimale les aides à la communication complémentaires pour leur permettre de participer à la vie sociale.

Dans le cadre de cette adaptation, les spécialistes en systèmes auditifs instruisent leurs clients sur l'utilisation du système auditif, ses performances, ses fonctionnalités et ses accessoires.

Un autre volet de leurs services consiste à conseiller les entreprises qui ont besoin de mesures de protection auditive. Pour ces entreprises, ils mettent au point des concepts de protection auditive pour leurs employés.

### **Exemples de situations de travail types**

Situation de travail 1:

Une spécialiste en systèmes auditifs conseille une cliente présentant une perte auditive asymétrique d'au moins 55 dB de différence. Pour obtenir la meilleure solution auditive possible, elle propose toutes les prestations de soins et services appropriés en fonction des besoins et des résultats des tests auditifs, ainsi qu'une audiothérapie si nécessaire.

Situation de travail 2:

Une spécialiste en systèmes auditifs reçoit une demande d'une entreprise industrielle pour développer un concept de mesures de protection auditive. Elle commence par évaluer la situation sonore dans les salles de production en utilisant des méthodes de mesure appropriées. Puis elle analyse les résultats des mesures pour élaborer, sur la base de cette analyse, un concept de protection auditive adapté à l'entreprise. Elle explique le concept à la direction, conseille les employés et vend le concept ainsi mis au point.

Compétences opérationnelles professionnelles	Critères de performance relatifs au domaine de compétences opérationnelles A: Les spécialistes en systèmes auditifs sont en mesure de ...	Thèmes et contenus
A1 Procéder au conseil et à la vente de systèmes auditifs dans des cas complexes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mener un entretien de vente et de conseil de manière ciblée, en tenant compte des aspects suivants (niveau C6):               <ul style="list-style-type: none"> <li>• situation psychologique du client</li> <li>• besoins de communiquer spécifiques</li> <li>• techniques de questionnement adaptées et écoute active</li> <li>• transparence et compréhensibilité pour le client</li> <li>• prestations de soins et de services</li> <li>• avantages et bénéfices des systèmes auditifs, leurs performances, leurs fonctionnalités et leurs accessoires par rapport aux besoins et aux exigences</li> <li>• argumentation axée sur les besoins et les avantages et prise en compte des résistances</li> </ul> </li> <li>- instruire les clients sur l'utilisation et le maniement des systèmes auditifs (C3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Déroulement de la consultation</li> <li>- Détermination des besoins du client</li> <li>- Caractéristiques et avantages des systèmes auditifs</li> <li>- Performances, fonctionnalités et accessoires en fonction des besoins et des exigences</li> <li>- Déroulement et réalisation d'une audithérapie</li> <li>- Coûts et possibilités de prise en charge</li> <li>- Prestations de suivi et de service</li> <li>- Documentation conduite de la consultation</li>   <li>- Ecoute active et techniques de questionnement</li> <li>- Besoins spécifiques de communication dans des cas complexes</li> <li>- Psychologie des clients ayant des problèmes auditifs complexes</li> <li>- Argumentation axée sur les besoins et les avantages et prise en compte des résistances</li> </ul>
A2 Assurer la maintenance et le suivi des systèmes auditifs dans des cas complexes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier l'étendue des besoins en matière de services et de suivi (C4)</li> <li>- informer les clients de l'étendue de ses besoins en matière de service et de suivi (C3)</li> <li>- mettre en œuvre des mesures de service et de suivi appropriées (C3)</li> </ul>	
A3 Elaborer et réaliser des audithérapies	<ul style="list-style-type: none"> <li>- offrir, réaliser et accompagner une audithérapie adaptée à la situation spécifique du client (C5)</li> </ul>	

A4 Conseiller les entreprises en matière de protection auditive et élaborer des concepts de protection auditive	<ul style="list-style-type: none"><li>- effectuer des mesures de bruit à l'intérieur et à l'extérieur (C3)</li><li>- analyser les résultats des mesures de bruit par rapport aux dispositions légales sur la protection contre le bruit et aux prescriptions internes de l'entreprise (C4)</li><li>- élaborer de manière indépendante un concept de protection contre le bruit adapté à l'entreprise sur la base de mesures de bruit obtenues, (C6)</li><li>- expliquer clairement, compte tenu de leur utilité, les avantages et les inconvénients des diverses mesures de protection contre le bruit ((C3)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Réalisation et analyse de mesures de bruit</li><li>- Utilisations possibles des protections contre le bruit</li><li>- Élaboration et présentation de concepts de protection contre le bruit</li><li>- Prise en charge des coûts par les assurances</li><li>- Dispositions légales de protection contre le bruit</li><li>- Relations entre mesures du bruit et mesures de protection contre le bruit</li><li>- Besoins spécifiques de communication des instances et entreprises externes</li></ul>
<b>Compétences opérationnelles relevant d'autres domaines de compétences opérationnelles pour faire face aux situations de travail A</b>		
B1 Analyser l'anamnèse médicale de cas complexes B2 Choisir et appliquer des méthodes de mesure diagnostique de la capacité auditive B3 Analyser les résultats des méthodes de mesure diagnostique de la capacité auditive B4 Conseiller les clients sur l'hygiène de l'oreille D4 Concevoir le portefeuille de produits de l'entreprise d'acoustique auditive		

<b>Critères personnels et sociaux du domaine de compétences opérationnelles A:</b>	
Compétences personnelles:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Faire preuve de constance, de persévérance et de détermination sur l'objectif visé.</li><li>- Faire preuve de curiosité et d'auto-motivation</li><li>- Être indépendant et sûr de soi et avoir confiance en soi</li><li>- Se montrer compétent et sûr de soi</li></ul>
Compétences sociales:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Traiter les autres avec respect et considération</li><li>- Être empathique et capable de gérer les conflits</li><li>- Faire preuve de compétence interculturelle</li><li>- Avoir un comportement approprié avec les personnes handicapées</li></ul>
Compétences méthodologiques:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Reconnaître les problèmes ou les erreurs et les résoudre efficacement</li><li>- Planifier des tâches</li><li>- Penser et agir en réseau, avec esprit critique et analytique</li><li>- Enseigner de manière ciblée pour l'apprentissage</li><li>- Établir des liens entre les besoins, les attentes et les avantages</li></ul>

**10.42      Domaine de compétences opérationnelles B: Réalisation de mesures auditives**

**Description du domaine de compétences opérationnelles B: Réalisation de mesures auditives**

Afin de fournir à leurs clients les meilleurs conseils possibles, ils analysent l'anamnèse médicale envoyée par l'ORL. Ils en déduisent des méthodes de mesure diagnostique appropriées et les appliquent. Les spécialistes en systèmes auditifs analysent et évaluent les résultats. Ceux-ci constituent la base de la consultation. Ils font une distinction entre les adultes et les enfants.

**Exemple de situation de travail type**

Un médecin ORL adresse une patiente malentendante atteinte de démence à spécialiste en systèmes auditifs et lui envoie le rapport du médecin. Un système auditif approprié doit être sélectionné pour la cliente et adapté. Le spécialiste en systèmes auditifs vérifie le canal auditif. Il mesure ensuite la capacité auditive de la cliente de manière professionnelle à l'aide d'instruments et de méthodes de mesure diagnostique appropriés. Il analyse les résultats et les explique à la personne soignante, également présente, et lui donne des instructions sur l'hygiène nécessaire des oreilles.

<b>Compétences opérationnelles professionnelles</b>	<b>Critères de performance relatifs au domaine de compétences opérationnelles B:</b> Les spécialistes en systèmes auditifs sont en mesure de ...	<b>Thèmes et contenus</b>
B1 Analyser l'anamnèse médicale de cas complexes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- établir une anamnèse (C3)</li> <li>- analyser et documenter une anamnèse (C4)</li> <li>- interpréter une anamnèse (C6)</li> <li>- faire une distinction entre anamnèse d'adulte et anamnèse d'enfant (C4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rapports médicaux</li> <li>- Anamnèse</li> <li>- Identification des besoins audiolologiques spécifiques dans des cas complexes</li> <li>- Evaluation et interprétation des résultats de mesures effectuées selon des méthodes les plus diverses</li> <li>- Conseil sur l'Hygiène de l'oreille</li> <li>- Implication de tierces personnes</li>   <li>- Terminologie médicale</li> </ul>
B2 Choisir et appliquer la méthode de mesure diagnostique de la capacité auditive	<ul style="list-style-type: none"> <li>- choisir et appliquer différentes méthodes de mesure en fonction de la particularité de la situation (C4)</li> <li>- distinguer les méthodes de mesure diagnostique pour adultes de celles pour enfants (C3)</li> </ul>	
B3 Analyser les résultats des méthodes de mesure diagnostique de la capacité auditive	<ul style="list-style-type: none"> <li>- analyser les résultats des méthodes de mesure (C4)</li> <li>- expliquer ces résultats de manière compréhensible (C2)</li> </ul>	
B4 Conseiller les clients sur l'hygiène de l'oreille	<ul style="list-style-type: none"> <li>- donner des conseils sur l'hygiène des oreilles (C3)</li> <li>- faire participer à la consultation les soignants les clients (C3)</li> </ul>	
B5 Déterminer le niveau de gravité des acouphènes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mener un interrogatoire pour déterminer le degré de gravité des acouphènes (C3)</li> <li>- effectuer et analyser une procédure simple de matching en cas d'acouphènes (C4)</li> </ul>	
<b>Compétences opérationnelles relevant d'autres domaines de compétences opérationnelles pour faire face aux situations de travail B</b> A1 Procéder au conseil et à la vente de systèmes auditifs dans des cas complexes A2 Assurer le service et le suivi des systèmes auditifs dans des cas complexes -		

**Critères personnels et sociaux du domaine de compétences opérationnelles B:**

Compétences personnelles:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluer les conséquences d'actes</li><li>- Etre autonome</li><li>- Faire face à des situations inattendues</li><li>- Etre résistant, garder son calme</li><li>- Se montrer compétent et sûr de soi</li></ul>
Compétences sociales:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Communiquer de façon appropriée selon la personne à qui l'on s'adresse</li><li>- Traiter les autres avec respect et considération</li><li>- Etre serviable</li></ul>
Compétences méthodologiques:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Penser et agir en réseau, avec esprit critique et analytique</li><li>- Reconnaître les problèmes ou les erreurs et les résoudre efficacement</li><li>- Fixer les objectifs et les priorités</li><li>- Effectuer des processus de travail normalisés</li></ul>

## 10.43 **Domaine de compétences opérationnelles C: Adaptation de systèmes auditifs**

### **Description du domaine de compétences opérationnelles C: Adaptation de systèmes auditifs**

Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral appareillent leurs clients avec des systèmes auditifs. Ils font des empreintes ou des représentations de l'oreille externe et du conduit auditif, aussi dans les cas complexes. Cela peut se faire selon des méthodes conventionnelles telles que les empreintes plastiques ou au moyen de logiciels. L'empreinte ou la représentation leur sert de base pour l'adaptation du système auditif.

Pour l'adaptation des systèmes auditifs et de leurs accessoires, ils effectuent des tests de fonctionnement. Puis ils règlent les systèmes auditifs et connectent les accessoires. Ils choisissent une formule d'adaptation appropriée et ajustent le système auditif à l'aide de mesures in situ (sondes auriculaires). Pour les clients souffrant d'acouphènes, ils ajustent au besoin des systèmes adaptés pour traiter les acouphènes. Enfin, les spécialistes en systèmes auditifs procèdent à un contrôle du résultat. Une adaptation appropriée est également effectuée sur une base interdisciplinaire en coopération avec d'autres services spécialisés. Ils font la distinction entre les adultes et les enfants.

### **Exemples de situations de travail types**

Situation de travail 1:

Un spécialiste en systèmes auditifs adapte une aide auditive à un client atteint de surdité unilatérale. Le client a subi une opération de l'oreille. Du fait de l'opération, l'oreille présente une importante cavité radicale. Le spécialiste en systèmes auditifs réalise une empreinte de l'oreille opérée et sourde pour fabriquer d'un embout de maintien. Pour la prise d'empreinte, il s'assure que la tamponnade est correcte. Le spécialiste en systèmes auditifs programme un système Bi-CROS au moyen d'une mesure par sonde et d'un réglage subjectif. Si nécessaire, il connecte convenablement le système auditif avec des accessoires appropriés et vérifie en dernier lieu le résultat de l'audition par audiométrie.

Situation de travail 2:

Un spécialiste en systèmes auditifs appareille une patiente avec un système adapté pour traiter les acouphènes compte tenu de l'intensité de l'acouphène et des fortes sollicitations dans son environnement professionnel et privé. Il dispose des données mesurées complètes ainsi que du rapport du médecin et de l'anamnèse.

Le spécialiste en systèmes auditif explique et discute avec la cliente des options possibles en termes de technique, de coûts, de difficultés à prévoir et de la procédure exacte. Il scanne les conduits auditifs et les modélise sur l'ordinateur afin de faire fabriquer des embouts adaptés. Il commande des systèmes auditifs ou adaptés aux acouphènes et les programme. Au cours de plusieurs séances, il vérifie et ajuste les paramètres du système à partir des observations du client et de considérations audiologiques. Parallèlement, il est en contact étroit avec des organismes tiers.



Compétences opérationnelles professionnelles	Critères de performance relatifs au domaine de compétences opérationnelles C: Les spécialistes en systèmes auditifs sont en mesure de ...	Thèmes et contenus
C1 Réaliser une empreinte ou une représentation de l'oreille dans des cas complexes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- faire correctement une empreinte ou une représentation de l'oreille externe et du conduit auditif dans des cas complexes (C4)</li> </ul>	<p><b>Contenus et thèmes relatifs à la situation de travail 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Représentation ou empreinte de l'oreille externe et du conduit auditif</li> <li>- Préparation et ajustements de systèmes auditifs</li> <li>- Instruction</li> <li>- Connection d'accessoires</li> <li>- Contrôle de résultat de l'écoute</li> <li>- Matériel pour empreinte et instruments</li> </ul> <p><b>Contenus et thèmes relatifs à la situation de travail 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anamnèse des acouphènes</li> <li>- Mesure des acouphènes</li> <li>- Adaptation de systèmes pour traiter les acouphènes</li> <li>- Instruction relative aux systèmes pour traiter les acouphènes</li> <li>- Conseil et traitement des acouphènes</li> <li>- Collaboration avec des organismes tiers</li> </ul>
C2 Adapter des systèmes auditifs dans des cas complexes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- choisir une formule d'adaptation appropriée (C5)</li> <li>- effectuer et analyser les premiers réglages (first-Fit) (C4)</li> <li>- pratiquer et évaluer des mesures in-situ (C5)</li> <li>- appliquer et analyser les méthodes physiques et psychoacoustiques (C4)</li> <li>- procéder à des ajustements sur la base des mesures effectuées (C5)</li> <li>- mettre en pratique des connaissances approfondies en matière de technique et de psychoacoustique (C3)</li> <li>- connecter et contrôler correctement les accessoires (C3)</li> <li>- régler un système pour traiter l'acouphène (C5)</li> </ul>	
C3 Adapter les accessoires de systèmes auditifs pour les cas complexes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer et ajuster les systèmes auditifs et leurs accessoires (C3)</li> <li>- indiquer les différentes utilisations possibles des accessoires pour systèmes auditifs (C3)</li> </ul>	
C4 Effectuer des contrôles de résultat de l'écoute dans des cas complexes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- procéder aux contrôles de résultat de l'écoute appropriés (C3)</li> <li>- évaluer les résultats des contrôles d'écoute (C4)</li> <li>- apporter les modifications nécessaires si besoin est après réalisation et évaluation des contrôles d'écoute, (C6)</li> </ul>	

C5 Effectuer des tests de fonctionnement complexes des systèmes auditifs et des accessoires	– effectuer des tests de fonctionnement des systèmes auditifs et des accessoires (C3)	
<b>Compétences opérationnelles relevant d'autres domaines de compétences opérationnelles pour faire face aux situations de travail C</b> B1 Analyser l'anamnèse médicale dans des cas complexes B3 Analyser les résultats des méthodes de mesure diagnostique de la capacité auditive B5 Déterminer le niveau de gravité des acouphènes		

<b>Critères personnels et sociaux du domaine de compétences opérationnelles C:</b>	
Compétences personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Travailler soigneusement et de manière autonome</li> <li>– Evaluer les conséquences des actes</li> <li>– Se montrer compétent et sûr de soi</li> </ul>
Compétences sociales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Communiquer avec empathie et de manière adaptée au client</li> <li>– Etre apte à la communication et au contact</li> </ul>
Compétences méthodologiques:	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Penser et agir en réseau, avec esprit critique et analytique</li> <li>– Reconnaître les problèmes ou les erreurs et les résoudre efficacement</li> <li>– Enseigner de manière ciblée pour l'apprentissage</li> </ul>

#### 10.44 **Domaine de compétences opérationnelles D: Gestion d'entreprises d'acoustique auditive**

##### **Description du domaine de compétences opérationnelles D: Gestion d'entreprises d'acoustique auditive**

Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral peuvent travailler comme entrepreneurs indépendants ou diriger une entreprise d'acoustique auditive en tant que gérant d'entreprise.

En tant qu'entrepreneur ou gérant d'entreprise, ils peuvent créer et gérer des entreprises d'acoustique auditive conformément aux principes de gestion d'entreprise et aux exigences légales. Grâce à des systèmes de contrôle et de gestion de la qualité, ils assurent le développement à long terme de l'entreprise d'acoustique auditive, de la branche de l'acoustique auditive et de la Suisse en tant que place économique. Ils appliquent les règles et prescriptions légales correctement, scrupuleusement et durablement et satisfont les exigences en matière d'hygiène, de protection de l'environnement, de sécurité du travail et de sécurité des données.

Ils conçoivent un portefeuille de produits adapté à leur entreprise et planifient et mettent en place des mesures de marketing pour promouvoir les ventes.

##### **Exemple de situation de travail type**

Une spécialiste en systèmes auditifs crée et gère son propre magasin spécialisé dans l'acoustique auditive. Elle élabore un business plan, cherche des locaux appropriés et assure le financement. Elle installe l'infrastructure conformément aux exigences légales. En même temps, elle met au point un portefeuille de produits actuel en même temps qu'un concept de marketing et négocie les conditions avec les fournisseurs. Elle assure la qualité de la gamme de prestations de services et de produits par des mesures appropriées. Elle établit par ailleurs des contacts interdisciplinaires (médecins, ORL, etc.). En montant son affaire, elle tient compte des prescriptions légales en matière de protection de l'environnement, d'hygiène et de sécurité au travail.

Compétences opérationnelles professionnelles	Critères de performance relatifs au domaine de compétences opérationnelles D: Les spécialistes en systèmes auditifs sont en mesure de ...	Thèmes et contenus
D1 Créer une entreprise d'acoustique auditive	<ul style="list-style-type: none"> <li>- établir un business plan (C6)</li> <li>- ouvrir un magasin spécialisé dans l'acoustique auditive conformément aux prescriptions légales (C4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Business plan</li> <li>- Installation de locaux</li> <li>- Portefeuille de produits</li> <li>- Calcul des coûts</li> </ul>
D2 Gérer des entreprises d'acoustique auditive selon les principes de gestion d'entreprise et les prescriptions légales	<ul style="list-style-type: none"> <li>- négocier des contrats appropriés et des conditions conformes au marché (C5)</li> <li>- calculer des prix des prestations de services et des produits conformes au marché (C4)</li> <li>- acheter ou exploiter les infrastructures nécessaires dans le cadre du budget (C3)</li> <li>- organiser des processus de travail efficaces (C5)</li> <li>- respecter les obligations légales relatives à l'exploitation d'une entreprise d'acoustique auditive (C3)</li> <li>- respecter les obligations légales relatives aux ressources humaines (C3)</li> <li>- déterminer les exigences en matière de matériel et de logiciels pour l'administration (C4)</li> <li>- choisir le matériel et les logiciels pour l'administration (C4)</li> <li>- mettre en œuvre et respecter durablement et rigoureusement les réglementations légales sur la protection de l'environnement, l'hygiène et la sécurité au travail (C3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Marketing</li> <li>- Acquisition de clients</li> <li>- Contrôle de l'entreprise</li> <li>- Gestion de la qualité</li>   <li>- Gestion d'entreprise</li> <li>- Prescriptions légales relatives à la création et à l'exploitation d'une entreprise</li> <li>- Réglementations légales en matière de protection de l'environnement, d'hygiène et de sécurité au travail</li> </ul>
D3 Procéder à des contrôles dans les entreprises d'acoustique auditive	<ul style="list-style-type: none"> <li>- assurer le controlling de l'entreprise sur la base des chiffres clés d'économie d'entreprise (C3)</li> <li>- engager des mesures appropriées sur la base des résultats du controlling (C6)</li> </ul>	
D4 Concevoir le portefeuille de produits de l'entreprise d'acoustique auditive	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Composer un portefeuille de produits actuel (C5)</li> </ul>	

D5 Planifier et mettre en place des mesures de marketing au sein de l'entreprise d'acoustique auditive	<ul style="list-style-type: none"> <li>- élaborer un concept de marketing (C5)</li> <li>- engager les mesures nécessaires à la mise en oeuvre du concept de marketing (C5)</li> </ul>	
D6 Mettre en œuvre des systèmes de gestion de la qualité dans l'entreprise d'acoustique auditive	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mettre en œuvre des mesures d'assurance et de développement de la qualité (C3)</li> </ul>	
<p><b>Compétences opérationnelles relevant d'autres domaines de compétences opérationnelles pour faire face aux situations de travail D</b></p> <p>G1 Planifier et effectuer le travail administratif</p> <p>G2 Assurer la maintenance des installations techniques et des logiciels</p> <p>G3 Assurer la comptabilité financière des entreprises d'acoustique auditive</p> <p>G5 Assurer la sécurité des données des clients et des données de l'entreprise</p>		

<b>Critères personnels et sociaux du domaine de compétences opérationnelles D:</b>	
Compétences personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechercher, évaluer et exiger la qualité</li> <li>- Evaluer les conséquences des actes</li> <li>- Se montrer sûr de soi et avoir confiance en soi</li> <li>- Se montrer compétent et sûr de soi</li> </ul>
Compétences sociales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir de bonnes manières</li> <li>- Communiquer avec empathie et de manière adaptée au client</li> <li>- Etre apte à la communication et au contact</li> <li>- Savoir gérer les conflits</li> </ul>
Compétences méthodologiques:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penser et agir en réseau, avec esprit critique et analytique</li> <li>- Fixer des objectifs et des priorités</li> <li>- Planifier et organiser efficacement</li> </ul>

## 10.45      **Domaine de compétences E: Formation de collaborateurs**

### **Description du domaine de compétences E: Formation de collaborateurs**

Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral s'engagent à assurer la relève professionnelle ainsi que la formation et le perfectionnement des collaborateurs.

Ils planifient la formation professionnelle des apprenants et la mettent en oeuvre de manière professionnelle. On entend par personne en formation les apprenants en formation professionnelle initiale ainsi que les professionnels ayant besoin de formation ou de perfectionnement. À cette fin, ils recrutent des personnes en formation et les engagent conformément aux exigences légales.

Les spécialistes en systèmes auditifs instruisent les personnes en formation et évaluent leurs performances.

### **Exemple de situation de travail type**

Un spécialiste en systèmes auditifs souhaite offrir dans son magasin spécialisé une place de formation en vue de la qualification professionnelle d'acousticien en systèmes auditifs avec certificat fédéral de capacité. À cette fin, il s'inscrit auprès de l'Office cantonal de la formation professionnelle en tant qu'entreprise de formation. Il doit s'assurer qu'il respecte toutes les exigences et dispositions légales prévues pour une entreprise formatrice qui dispense la formation professionnelle initiale. Le spécialiste en systèmes auditifs recrute des apprenants aptes pour la profession et explique le contenu de la formation aux candidats lors d'un entretien. Il prévoit par ailleurs la formation et le perfectionnement de collaborateurs qui ont déjà une qualification et une expérience dans la branche de l'acoustique auditive. Il s'occupe de la formation ou du perfectionnement des apprenants et des employés qualifiés. L'évaluation des performances des personnes en formation fait partie de cette activité.

Pour la formation, il planifie un programme spécifique et le met en oeuvre avec les personnes en formation.

Il propose en outre des stages d'orientation et instruit les stagiaires selon les directives qu'il a élaborées. Après le stage d'orientation, le spécialiste en systèmes auditifs mène un entretien de feedback avec les candidats. Il accorde ou refuse les places d'apprentissage et rédige un contrat d'apprentissage pour le candidat recruté conformément aux exigences légales.

Compétences opérationnelles professionnelles	Critères de performance relatifs au domaine de compétences opérationnelles E: Les spécialistes en systèmes auditifs sont en mesure de ...	Thèmes et contenus
E1 Respecter les exigences légales relatives à la formation professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organiser la formation professionnelle des apprenants en acoustique auditive conformément aux prescriptions légales ou aux exigences de l'entreprise (C5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recrutement d'apprenants</li> <li>- Conception de la formation ou du perfectionnement</li> <li>- Planification des contenus de la formation conformément au plan de formation et au programme de formation</li> </ul>
E2 Planifier et mettre en oeuvre un programme de formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- planifier les exigences et les contenus de la formation en fonction de la situation et en tenant compte de la pratique professionnelle des personnes en formation (C4)</li> <li>- utiliser les moyens et les médias didactiques de manière ciblée pour la formation (C4)</li> <li>- coopérer avec les partenaires de la formation (C4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en application des contenus de la formation conformément au plan de formation et au programme de formation</li> <li>- Conception de processus interactifs dans les relations avec les personnes en formation</li> <li>- Suivi global et personnalisé des personnes en formation</li> </ul>
E3 Recruter des apprenants et mener les entretiens d'embauche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mettre au point et appliquer le processus de recrutement de personnes en formation (C5)</li> <li>- mener un premier entretien avec d'éventuels futurs apprenants (C5)</li> <li>- conclure un contrat d'apprentissage ou de formation (C3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Examen et évaluation des contenus de formation conformément au plan de formation et au programme de formation</li> <li>- Fin des relations de formation avec des apprentis</li> </ul>
E4 Diriger et évaluer les apprenants	<ul style="list-style-type: none"> <li>- vérifier les contenus de la formation conformément aux exigences de formation (C4)</li> <li>- dispenser les contenus de formation conformément aux exigences de formation (C6)</li> <li>- encourager les personnes en formation de manière ciblée et individuelle (C6)</li> <li>- évaluer la performance de personnes en formation (C6)</li> <li>- rédiger un rapport sur la formation et en discuter avec les personnes en formation en vue de leur développement (C4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation de moyens didactiques et de médias</li> <li>- Bases légales de la formation professionnelle initiale</li> <li>- Coopération avec les partenaires de formation (autres entreprises de formation, école professionnelle, cours interentreprises, offices de formation professionnelle)</li> </ul>

**Compétences opérationnelles relevant d'autres domaines de compétences opérationnelles pour faire face aux situations de travail E**

F1 Recruter du personnel et mettre fin à des relations de travail

F3 Mener des entretiens avec les collaborateurs

G1 Planifier et effectuer le travail administratif

**Critères personnels et sociaux du domaine de compétences opérationnelles E:**

Compétences personnelles:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Evaluer les conséquences d'actes</li><li>- Etre autonome</li><li>- Manifester et éveiller curiosité et automotivation</li><li>- Etre résistant, garder son calme</li><li>- Manifester une volonté d'apprendre</li><li>- Se montrer compétent et sûr de soi</li><li>- Se montrer exemplaire</li></ul>
Compétences sociales:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Etre apte à la communication et au contact</li><li>- Traiter les autres avec respect et considération</li><li>- Faire preuve de compétence interculturelle</li></ul>
Compétences méthodologiques:	<ul style="list-style-type: none"><li>- Penser avec esprit analytique et critique</li><li>- Reconnaître les problèmes ou les erreurs et les résoudre efficacement</li><li>- Enseigner de manière ciblée pour l'apprentissage</li></ul>



## 10.46 Compétences opérationnelles F: Développement et gestion du personnel

### Description des compétences opérationnelles F: Développement et gestion du personnel

Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral s'engagent à assurer le développement de leurs collaborateurs.

Dans leur fonction, ils sont les supérieurs hiérarchiques des collaborateurs et les encadrent. Ils doivent notamment établir des plans de travail et déléguer des tâches et des domaines de responsabilité. Les spécialistes en systèmes auditifs recrutent des collaborateurs et les accompagnent dans leur développement professionnel et personnel. À cette fin, ils identifient les besoins et les exigences de leurs collaborateurs en matière de développement. Ils mènent régulièrement des entretiens avec eux. Une de leurs tâches consiste à mettre fin aux relations de travail.

### Exemples de situations de travail types

#### Situation de travail 1

Une spécialiste en systèmes auditifs ayant son propre magasin planifie une absence de trois semaines. Elle organise à l'avance la répartition des tâches entre ses collaborateurs afin d'assurer le fonctionnement de l'exploitation pendant son absence. Pour cette période, elle confie la gestion technique à son collègue, un acousticien en systèmes auditifs CFC. La responsabilité des tâches administratives est confiée à la conseillère clientèle.

#### Situation de travail 2

Un spécialiste en systèmes auditifs ouvre une filiale et, lors d'un entretien personnel avec sa collaboratrice de longue date dans le cadre de son développement, il lui offre la possibilité de prendre la direction de la filiale. Afin de continuer à exercer avec succès son activité principale, le spécialiste en systèmes auditifs recherche un nouvel employé pour pourvoir le poste devenu vacant.

#### Situation de travail 3

Un spécialiste en systèmes auditifs n'est plus satisfait des performances et de la présentation de son employé. Son manque de fiabilité, ses erreurs et sa brusquerie vis à vis des clients l'amènent à décider de se séparer de l'employé. Le spécialiste en systèmes auditifs mène une ultime discussion et observe à la lettre les exigences légales pour résilier le contrat.

Compétences opérationnelles professionnelles	Critères de performance relatifs au domaine de compétences opérationnelles F: Les spécialistes en systèmes auditifs sont en mesure de ...	Thèmes et contenus	
F1 Recruter du personnel et mettre fin à des relations de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- élaborer et mener à bien une procédure de recrutement de personnel (C5)</li> <li>- se séparer de collaborateurs</li> <li>- établir un contrat de travail juridiquement valable (C3)</li> <li>- résilier un contrat de travail valide (C3)</li> </ul>	<p><b>Contenus et thèmes relatifs à la situation de travail 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Planification du travail</li> <li>- Planification du personnel</li> <li>- Promotion des compétences personnelles et professionnelles des collaborateurs</li> </ul>	
F2 Elaborer des plans de personnel et des plannings de travail	<ul style="list-style-type: none"> <li>- établir un plan de travail (C4)</li> <li>- établir un plan de personnel (C4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Délégation de responsabilités</li> <li>- Instruction de collaborateurs</li> <li>- Garantir les conditions d'exploitation</li> <li>- Garantir les responsabilités</li> </ul>	-
F3 Mener les entretiens avec les collaborateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- élaborer un aide-mémoire et des formulaires pour les entretiens d'évaluation du personnel (C4)</li> <li>- mener un entretien avec des collaborateurs sur la base de l'aide-mémoire (C3)</li> </ul>	<p><b>Contenus et thèmes relatifs à la situation de travail 2</b></p>	-
F4 Gérer les collaborateurs et déléguer des tâches	<ul style="list-style-type: none"> <li>- répartir les tâches à accomplir en fonction des compétences professionnelles et personnelles des employés (C5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recherche et recrutement de collaborateurs</li> <li>- Rédaction de contrats de travail</li> <li>- Déclaration des relations de travail auprès des services compétents</li> <li>- Résiliation des relations de travail avec des collaborateurs</li> </ul>	
F5 Identifier les besoins de développement et les attentes des collaborateurs et en déduire les mesures de qualification appropriées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- identifier les besoins de développement et les attentes des employés (C4)</li> <li>- définir des critères pour le développement ultérieur des employés (C5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconnaissance des potentiels de développement et mise en place de mesures.</li> <li>- Entretien d'évaluation</li> <li>- Motivation des collaborateurs à assumer de nouvelles tâches</li> </ul> <p><b>Contenus et thèmes relatifs à la situation de travail 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Départ de collaborateurs</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Résiliation de contrats de travail</li> <li>- Radiation de relations de travail auprès des services compétents</li> </ul>	
<b>Compétences opérationnelles relevant d'autres domaines de compétences opérationnelles pour faire face aux situations de travail F</b>			
D2 Gérer des entreprises d'acoustique auditive selon les principes de gestion d'entreprise et les prescriptions légales			
D3 Procéder à des contrôles dans les entreprises d'acoustique auditive			
D6 Mettre en œuvre des systèmes de gestion de la qualité dans l'entreprise d'acoustique auditive			
G1 Planifier et effectuer le travail administratif			

Critères personnels et sociaux du domaine de compétences opérationnelles F:	
Compétences personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rechercher, évaluer et exiger la qualité</li> <li>- Etre autonome</li> <li>- Se montrer compétent et sûr de soi</li> </ul>
Compétences sociales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avoir de bonnes manières</li> <li>- Etre apte à la communication et au contact</li> <li>- Etre serviable</li> <li>- Savoir gérer les conflits</li> <li>- Faire preuve de compétence interculturelle</li> </ul>
Compétences méthodologiques:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fixer des objectifs et des priorités</li> <li>- Planifier et organiser de manière fonctionnelle</li> <li>- Enseigner de manière ciblée pour l'apprentissage</li> </ul>

## 10.47 Compétences opérationnelles G: Exécution des tâches administratives

### Description des compétences opérationnelles G: Exécution des tâches administratives

Les spécialistes en systèmes auditifs avec brevet fédéral organisent les processus administratifs dans leur entreprise d'acoustique auditive et tiennent compte des prescriptions légales en matière d'administration du personnel. Cela comprend les procédures administratives, les décomptes avec les assurances sociales et la tenue de la comptabilité financière. Ils définissent les exigences concernant les matériels et les logiciels pour les tâches administratives et techniques.

Ils garantissent la sécurité des données des clients et de l'entreprise.

#### Situation de travail 1

Une spécialiste en systèmes auditifs prépare toutes les procédures administratives pour une nouvelle filiale de manière analogue à celles du magasin principal.

À cette fin, elle veille à l'installation de logiciels de bureau éprouvés dans la branche sur le nouveau serveur et les postes de travail, afin que tous les logiciels et les appareils soient mis à jour et interconnectés. Pour sécuriser les données, elle organise une sauvegarde quotidienne des données sur un système de backup sécurisé.

#### Situation de travail 2

Après l'ouverture d'une nouvelle filiale, son gérant, un spécialiste en systèmes auditifs, a pris en charge un patient implanté et peut facturer sa prestation à l'organisme d'assurance sociale. Il rédige pour cela les rapports nécessaires pour des services tiers. Pour la comptabilisation des chiffres d'affaires, le spécialiste en systèmes auditifs avec brevet fédéral remet les données pertinentes à sa fiduciaire, qui se charge de l'inscription comptable. Il informe sa supérieure du processus afin qu'elle puisse vérifier les recettes et l'exactitude de la comptabilisation à la fin du mois suivant.

Compétences opérationnelles professionnelles	Critères de performance relatifs au domaine de compétences opérationnelles G: Les spécialistes en systèmes auditifs sont en mesure de ...	Thèmes et contenus
G1 Planifier et effectuer le travail administratif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- concevoir les procédures administratives (C5)</li> <li>- exécuter des procédures administratives (C3)</li> </ul>	<p><b>Contenus et thèmes relatifs à la situation de travail 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Définition des procédures administratives dans une entreprise d'acoustique auditive</li> <li>- Mise à disposition de matériel et de logiciels pour les applications administratives et techniques</li> <li>- Contrôle de fonctionnement du matériel et des logiciels utilisés couramment dans la branche</li> <li>- Élaboration d'un protocole pour assurer la sécurité pour la sauvegarde des données</li> </ul> <p><b>Contenus et thèmes relatifs à la situation de travail 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédaction de rapports pour des tiers</li> <li>- Critères pour le décompte avec les organismes d'assurance sociale</li> <li>- Opérations de comptabilité d'entreprise</li> <li>- Analyse et évaluation des chiffres clé pour la gestion d'entreprise</li> <li>- Réalisation et évaluation de mesures du bruit</li> <li>- Possibilités d'application de la protection contre le bruit</li> <li>- Élaboration et présentation de concepts de protection contre le bruit</li> <li>- Prise en charge des coûts par les assurances</li> <li>- Dispositions légales de protection contre le bruit</li> </ul>
G2 Assurer la maintenance des équipements techniques et des logiciels	<ul style="list-style-type: none"> <li>- planifier la maintenance des équipements techniques (C4)</li> <li>- assurer la maintenance des équipements techniques (C3)</li> <li>- planifier la maintenance des logiciels (C4)</li> <li>- assurer la maintenance des logiciels (C3)</li> </ul>	
G3 Assurer la comptabilité financière d'entreprises d'acoustique auditive	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organiser les processus de comptabilité financière (C3)</li> <li>- préparer les documents nécessaires pour la comptabilité financière (C3)</li> <li>- organiser les clôtures des comptes (C3)</li> </ul>	
G4 Effectuer la facturation des cas complexes avec les assurances	<ul style="list-style-type: none"> <li>- faire le décompte des cas complexes avec les assurances (C4)</li> </ul>	
G5 Assurer la sécurité des données des clients et de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- élaborer un guide pour documenter la sécurité des données (C4)</li> <li>- assurer la sécurité des données des clients et de l'entreprise (C4)</li> <li>- respecter et garantir les dispositions légales en matière de sécurité des données (C3)</li> </ul>	

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relations entre mesures du bruit et mesures de protection contre le bruit</li> <li>- Besoins spécifiques de communication des services et entreprises externes</li> </ul>
<p><b>Compétences opérationnelles relevant d'autres domaines de compétences opérationnelles pour faire face aux situations de travail G</b></p> <p>D3 Procéder à des contrôles dans les entreprises d'acoustique auditive</p> <p>D6 Mettre en œuvre des systèmes de gestion de la qualité dans l'entreprise d'acoustique auditive</p>		

<b>Critères personnels et sociaux du domaine de compétences opérationnelles G:</b>	
Compétences personnelles:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travailler soigneusement</li> <li>- Faire preuve de constance, de persévérance et de détermination en vue de l'objectif visé</li> <li>- Etre autonome</li> <li>- Etre résistant, garder son calme</li> </ul>
Compétences sociales:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etre capable de travailler en équipe</li> </ul>
Compétences méthodologiques:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planifier et organiser les processus de manière appropriée</li> <li>- Optimiser les processus en fonction de l'objectif</li> <li>- Penser et agir en réseau, avec esprit critique et analytique</li> </ul>