

B. Concrétisations des activités professionnelles de mentor d'entreprise avec brevet fédéral

A. Perception et réflexion

Les mentors d'entreprise BF sont en mesure de percevoir de façon fiable des phénomènes différenciés chez eux-mêmes et chez les autres. C'est sur cette perception que se fonde la réflexion dans le cadre du processus d'accompagnement ainsi que la réflexion sur le processus d'accompagnement lui-même. La perception et l'accompagnement constituent l'une des bases de l'accompagnement.

	Activités	Description des activités	Critères de performance
Compétences techniques et méthodologiques	A1. Se percevoir et se gérer soi-même	Les mentors d'entreprise BF ont une perception différenciée d'eux-mêmes. Il leur est ainsi possible de gérer leur action en toute conscience.	Les mentors d'entreprise BF <ul style="list-style-type: none"> - décrivent leur état d'esprit actuel et expliquent les conclusions qu'ils en tirent pour la suite de leur action; - décrivent les facteurs perturbateurs et justifient les actions possibles afin de les gérer; - expliquent comment ils perçoivent, définissent et intègrent les besoins de la clientèle; - montrent comment ils identifient les contradictions, p. ex. entre les affirmations et les comportements des clients, et interviennent de façon appropriée; - justifient les différentes étapes dans le cadre du processus d'accompagnement; - analysent le processus d'accompagnement dans sa globalité et expliquent les alternatives possibles à la procédure choisie ainsi que les prochaines étapes de l'accompagnement.
	A2. Décrire et identifier les facteurs perturbateurs	Les facteurs perturbateurs peuvent entraver le processus de développement tant chez les mentors d'entreprise BF que chez les clients. En identifiant de tels facteurs, les mentors d'entreprise BF permettent aux deux parties de se développer (eux-mêmes et les clients).	
	A3. Percevoir les besoins de la clientèle	La perception des besoins de la clientèle est essentielle à la réussite du processus d'accompagnement. Selon la situation, les mentors d'entreprise BF évoluent entre retenue et franchise, sans interrompre le flux de travail.	
	A4. Réfléchir dans et sur le processus d'accompagnement	La vérification des prochaines étapes et l'analyse des étapes choisies au sein du processus d'accompagnement constituent des aspects essentiels du travail d'accompagnement.	
Compétences intrinsèques	Compétences personnelles		Compétences sociales
	Pe2 - Authenticité et concentration Pe4 - Diligence et discipline Pe5 - Événements traumatisants - Santé mentale Pe7 - Réflexion sur le style de conseil Pe8 - Valeurs / éthique - Discours Pe10 - Responsabilité du cadre et du conseiller		So1 - Empathie et sensibilité So2 - Écoute active, feed-back So5 - Organisation de la relation So6 - Rôle So9 - Langage adapté au genre So11 - Structures et comportements discriminants

B Communication

Dans leur relation avec les clients, les mentors d'entreprise BF ont le mandat explicite d'inciter à la résolution des problèmes et au développement des ressources, grâce à une conduite d'entretien structurée, basée sur la communication et l'interaction.

	Activités	Description des activités	Critères de performance				
Compétences techniques et méthodologiques	B1. Diriger des séquences d'accompagnement	Les mentors d'entreprise BF animent les séquences d'accompagnement dans la perspective des clients, d'une manière efficace et adaptée à la situation.	Les mentors d'entreprise BF <ul style="list-style-type: none"> - expliquent et justifient comment ils structurent judicieusement les séquences d'accompagnement et les entretiens dans la perspective de l'objectif d'accompagnement; - montrent et expliquent comment ils encouragent la perception de soi et la réflexion sur soi-même, dans la perspective de l'encouragement de l'autonomie; - communiquent de façon claire, compréhensible, partenariale et respectueuse; - gèrent la proximité et la distance de façon appropriée; - citent et expliquent les mécanismes de défense et illustrent leur gestion par un exemple; - décrivent les éventuelles situations conflictuelles et expliquent et justifient les interventions correspondantes; - offrent une protection appropriée à leurs clients; - décrivent quand et comment ils orientent leurs clients vers des spécialistes correspondants en cas de crises et de besoin, en temps utile et en fonction des problèmes. 				
	B2. Conduire des entretiens	Les mentors d'entreprise BF conduisent les entretiens d'accompagnement d'une façon ciblée et adaptée aux destinataires.					
	B3. Appliquer des techniques d'entretien	Les mentors d'entreprise BF maîtrisent différentes techniques de communication qu'ils utilisent de façon appropriée.					
	B4. Évoquer et animer les conflits	Les mentors d'entreprise BF identifient les situations conflictuelles en tant que telles, les thématisent et les traitent grâce à des méthodes appropriées.					
Compétences intrinsèques	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Compétences personnelles</th> <th style="width: 50%;">Compétences sociales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Pe2 - Authenticité et concentration Pe4 - Diligence et discipline Pe5 - Événements traumatisants - Santé mentale Pe8 - Valeurs / éthique - Discours Pe10 - Responsabilité du cadre et du conseiller </td> <td> So1 - Empathie et sensibilité So2 - Écoute active, feed-back So5 - Organisation de la relation So6 - Rôle So9 - Langage adapté au genre So11 - Structures et comportements discriminants </td> </tr> </tbody> </table>		Compétences personnelles	Compétences sociales	Pe2 - Authenticité et concentration Pe4 - Diligence et discipline Pe5 - Événements traumatisants - Santé mentale Pe8 - Valeurs / éthique - Discours Pe10 - Responsabilité du cadre et du conseiller	So1 - Empathie et sensibilité So2 - Écoute active, feed-back So5 - Organisation de la relation So6 - Rôle So9 - Langage adapté au genre So11 - Structures et comportements discriminants	
	Compétences personnelles	Compétences sociales					
Pe2 - Authenticité et concentration Pe4 - Diligence et discipline Pe5 - Événements traumatisants - Santé mentale Pe8 - Valeurs / éthique - Discours Pe10 - Responsabilité du cadre et du conseiller	So1 - Empathie et sensibilité So2 - Écoute active, feed-back So5 - Organisation de la relation So6 - Rôle So9 - Langage adapté au genre So11 - Structures et comportements discriminants						

C. Relations

Les mentors d'entreprise BF établissent des relations professionnelles avec leurs clients. Ils les différencient des relations privées, grâce au cadre clairement défini dans lequel elles s'inscrivent. Ils agissent en outre de façon exemplaire sur les autres relations des clients.

	Activités	Description des activités	Critères de performance
Compétences techniques et méthodologiques	C1. Établir un contact	Toute relation (professionnelle) commence par un contact entre les parties prenantes à la relation. Les mentors d'entreprise BF sont en mesure d'intégrer les besoins de contact des clients et de formuler spontanément des propositions de contact.	Les mentors d'entreprise BF <ul style="list-style-type: none"> - décrivent différentes possibilités d'instauration de relations professionnelles; - expliquent comment ils acceptent différents types et degrés de coopération avec les individus, en ayant conscience de leur rôle; - expliquent à l'aide des accompagnements qu'ils ont effectués comment les relations peuvent être établies et organisées; - décrivent les causes des conflits; - expliquent les stratégies de résolution des conflits; - présentent à l'aide d'exemples comment les conflits peuvent être résolus par les clients eux-mêmes grâce à des interventions du mentor d'entreprise; - décrivent différentes possibilités pour mettre fin à des relations de façon professionnelle.
	C2. Instaurer et structurer des relations	La relation entre le mentor d'entreprise BF et les clients se développe au cours du travail d'accompagnement. Les mentors d'entreprise BF mettent sciemment en place le processus d'accompagnement correspondant et l'organisent de manière profitable.	
	C3. Clarifier les relations et surmonter les conflits	Des conflits apparaissent notamment quand les attentes et les prétentions ne sont pas déclarées et quand les rôles et les compétences restent diffus. Les mentors d'entreprise BF sont capables de verbaliser de tels problèmes et ainsi de faire avancer les clarifications. Ils sont en mesure de contribuer à la résolution des conflits, en prodiguant des conseils / une assistance.	
	C4. Dénouer des relations	Les relations avec les clients prennent fin ou évoluent avec la conclusion du processus d'accompagnement. Les mentors d'entreprise BF en sont conscients et ont les moyens de conclure les relations dans ce sens.	
Compétences intrinsèques	Compétences personnelles		Compétences sociales
	Pe2 - Authenticité et concentration		

D. Rôle

Les mentors d'entreprise BF assument un rôle explicite dans le processus d'accompagnement. Ils sont en mesure de décrire ce rôle, de le passer au crible et de le développer. Ils reconnaissent et respectent aussi les limites de leur activité.

	Activités	Description des activités	Critères de performance
Compétences techniques et méthodologiques	D1. Décrire l'attitude de base	Le processus d'accompagnement implique la capacité à pouvoir présenter aux clients et à d'autres personnes le propre rôle et les tâches correspondantes dans le propre environnement de travail. Le processus d'accompagnement peut être organisé d'autant plus efficacement que cette présentation est claire.	<p>Les mentors d'entreprise BF</p> <ul style="list-style-type: none"> - décrivent de manière compréhensible l'attitude de base ainsi que le rôle et les missions des mentors d'entreprise BF; - font la distinction entre la personne et le rôle; - expliquent leur propre rôle à l'aide d'un exemple tiré de la pratique; - analysent leur propre activité à l'aide d'un accompagnement documenté; autrement dit, ils expliquent <ul style="list-style-type: none"> o sur quelle réflexion, quel concept et/ou quelle théorie ils se sont basés lors de l'accompagnement, o quels procédures alternatives auraient été possibles et pourquoi ils ne les ont pas choisies et o ce qu'ils ont appris à propos de leur propre attitude dans le rôle à l'issue du processus d'accompagnement; - décrivent leurs propres limites et présentent des situations dans lesquelles ils recommanderaient ou affecteraient les clients à d'autres instances.
	D2. Clarifier les rôles et les missions au sein du processus d'accompagnement		
	D3. Réfléchir au propre rôle et le développer	Les mentors d'entreprise BF sont en mesure de passer au crible leurs activités et d'adapter mais aussi de développer leur concept au besoin. La difficulté consiste à déterminer quand il convient de s'accrocher au concept d'accompagnement et quand un changement est indiqué.	
	D4. Identifier et respecter les limites	La capacité des mentors d'entreprise BF à identifier et à respecter leurs propres limites reste essentielle. Autrement dit, ils ne traitent que les questions et les problèmes correspondant à leur rôle et à leurs capacités. Lorsque les questions et les problèmes excèdent leurs possibilités, ils contribuent à trouver des solutions judicieuses permettant aux clients de progresser.	
Compétences intrinsèques	Compétences personnelles		Compétences sociales
	Pe1 - Professionnalisme Pe7 - Réflexion sur le style de conseil Pe8 - Valeurs / éthique - Discours		So6 - Rôle

E. Conception

Les mentors d'entreprise BF travaillent sur la base d'un concept d'accompagnement, en identifient les limites et les contradictions et sont en mesure d'intégrer de nouveaux contenus.

	Activités	Description des activités	Critères de performance				
Compétences techniques et méthodologiques	E1. Justifier l'accompagnement en théorie	Les mentors d'entreprise BF expliquent quelle vision de l'être humain les anime et selon quelles théories et méthodes ils travaillent. Ils justifient leurs interventions.	Les mentors d'entreprise BF <ul style="list-style-type: none"> - expliquent leur concept d'accompagnement qui renseigne sur: <ul style="list-style-type: none"> o leur attitude de base en termes de valeurs concernant l'accompagnement, o leur compréhension de l'accompagnement avec leurs orientations techniques, théoriques et spécifiques aux groupes cibles, o leur organisation de l'accompagnement avec leurs visions des objectifs, leurs moyens et leurs solutions pour atteindre ces objectifs, o leur assurance qualité professionnelle dans laquelle leur travail est éclairé et développé de façon critique; - expliquent la différence entre les différentes formes d'accompagnement, de conseil et de psychothérapie; - exposent les limites de leur propre activité et adressent, le cas échéant, le client à un spécialiste approprié. 				
	E2. Expliquer les théories gouvernant l'action	La procédure dépend de la problématique / du questionnement des clients. Les mentors d'entreprise BF expliquent les théories qui gouvernent leur action et les procédures méthodologiques qu'ils utilisent.					
	E 3. Élaborer un concept d'accompagnement	Les mentors d'entreprise BF établissent un concept d'accompagnement dans lequel s'expriment les aspects évoqués dans les critères de performance.					
	E 4. Vérifier et développer le concept d'accompagnement	Les mentors d'entreprise BF vérifient en permanence leur concept d'accompagnement. Ils demandent un feed-back aux clients et aux collègues, analysent les conclusions, se forment et développent leur concept d'accompagnement.					
Compétences intrinsèques	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Compétences personnelles</th> <th>Compétences sociales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pe2 - Authenticité et concentration Pe4 - Diligence et discipline Pe7 - Réflexion sur le style de conseil Pe10 - Responsabilité du cadre et du conseiller</td> <td>So1 - Empathie et sensibilité So2 - Écoute active, feed-back So6 - Rôle So9 - Langage adapté au genre</td> </tr> </tbody> </table>		Compétences personnelles	Compétences sociales	Pe2 - Authenticité et concentration Pe4 - Diligence et discipline Pe7 - Réflexion sur le style de conseil Pe10 - Responsabilité du cadre et du conseiller	So1 - Empathie et sensibilité So2 - Écoute active, feed-back So6 - Rôle So9 - Langage adapté au genre	
	Compétences personnelles	Compétences sociales					
Pe2 - Authenticité et concentration Pe4 - Diligence et discipline Pe7 - Réflexion sur le style de conseil Pe10 - Responsabilité du cadre et du conseiller	So1 - Empathie et sensibilité So2 - Écoute active, feed-back So6 - Rôle So9 - Langage adapté au genre						

F Marketing et administration

Les mentors d'entreprise BF accomplissent le volet administratif de leur activité conformément aux règles internes de l'organisation. Ils travaillent dans l'entreprise et communiquent leur offre par le biais des canaux correspondants à l'intérieur de l'organisation.

	Activités	Description des activités	Critères de performance
Compétences techniques et méthodologiques	F1. Faire connaître l'offre d'accompagnement au sein de l'organisation	Les mentors d'entreprise BF sélectionnent des mesures appropriées pour faire connaître leur offre au sein de leur organisation.	Les mentors d'entreprise BF <ul style="list-style-type: none"> - citent et respectent les principes légaux dans leur activité (y compris la protection des données); - décrivent comment ils résolvent les tâches administratives suivantes: <ul style="list-style-type: none"> o tenir compte de la durée effective de l'accompagnement et de la durée des tâches administratives dans le calendrier, o élaborer et administrer des procès-verbaux d'accompagnement clairs, substantiels et rationnels, o archiver les dossiers conformément aux prescriptions, o établir, contrôler et adapter un budget; - décrivent leurs mesures de marketing au sein de l'organisation.
	F2. Organiser les accompagnements (calendrier, documentation sur les clients)	Les mentors d'entreprise BF assurent une gestion du temps et des délais appropriée, documentent et établissent des procès-verbaux sur les accompagnements et archivent les principaux documents.	
	F3. Établir, surveiller et adapter un budget	Les mentors d'entreprise BF établissent un budget, choisissent une forme appropriée pour le surveiller et l'adapter.	
Compétences intrinsèques	Compétences personnelles		Compétences sociales
	Pe4 - Diligence et discipline Pe8 - Valeurs / éthique - Discours		

G. Préparation

Les mentors d'entreprise BF sont en mesure de se préparer à un accompagnement de manière structurée et adaptée à la situation, mais aussi de procéder à une clarification du mandat fondée sur l'analyse de la situation, l'identification des objectifs et un accord sur la collaboration. Les mentors d'entreprise BF sont en outre capables de se préparer individuellement et de manière appropriée à l'accompagnement imminent. La qualité et l'efficacité de la réalisation s'appuient sur les préparatifs.

	Activités	Description des activités	Critères de performance
Compétences techniques et méthodologiques	G1. Clarifier la situation de départ	Les mentors d'entreprise BF clarifient les problématiques, les conditions-cadres, les personnes impliquées et les antécédents avec le mandant.	Les mentors d'entreprise BF <ul style="list-style-type: none"> - expliquent l'organisation dans laquelle évoluent les clients; - préparent un processus d'accompagnement et décrivent comment ils préparent un éventuel processus d'accompagnement sur la base de la problématique d'un client; - définissent le processus d'accompagnement en fonction des schémas comportementaux des clients, décrivent différents schémas comportementaux de clients et expliquent comment ils y adaptent le processus d'accompagnement; - expliquent les méthodes disponibles ainsi que les interventions possibles dans la perspective de leur efficacité concernant le traitement des problématiques des clients; - expliquent comment ils opèrent une répartition claire des tâches et des rôles entre les mentors d'entreprise BF et les clients; - formulent des objectifs vérifiables; - organisent et expliquent comment ils conçoivent l'accompagnement spécifique grâce à l'entretien avec les clients; - formulent des accords clairs et montrent comment ils les respectent.
	G2. Formuler le mandat et les objectifs	Les mentors d'entreprise BF enregistrent les attentes des clients et présentent les limites possibles de l'accompagnement. Conjointement avec les clients, ils élaborent des objectifs prioritaires, clarifient les conséquences éventuelles sur le système (y compris l'utilité) et définissent les flux d'information.	
	G3. Convenir d'une collaboration	Les mentors d'entreprise BF élaborent un contrat écrit et juridiquement contraignant. Ils y consignent les rôles, les réglementations et l'étendue de l'accompagnement. Ils soumettent une offre adéquate aux clients.	
	G4. Préparer l'accompagnement	Les mentors d'entreprise BF s'adaptent aux personnes, aux problématiques, aux systèmes et aux cultures. Ils étudient différentes procédures et choisissent celles qui conviennent.	
Compétences intrinsèques	Compétences personnelles		
	Pe1 - Professionnalisme Pe2 - Authenticité et concentration Pe4 - Diligence et discipline Pe5 - Événements traumatisants - Santé mentale	Compétences sociales	
		So1 - Empathie et sensibilité So2 - Écoute active, feed-back So5 - Organisation de la relation So6 - Rôle So9 - Langage adapté au genre So11 - Structures et comportements discriminants	

H. Réalisation

Les mentors d'entreprise BF sont en mesure d'organiser un accompagnement en toute transparence. Ils organisent une entrée en matière adéquate, adaptée à la situation, utilisent des instruments appropriés et organisent les interventions visant à atteindre les objectifs formulés. Ils mettent fin à l'accompagnement (avec une évaluation).

	Activités	Description des activités	Critères de performance
Compétences techniques et méthodologiques	H1. Débuter l'accompagnement	Les mentors d'entreprise BF choisissent une entrée en matière appropriée pour l'entretien d'accompagnement, enregistrent la problématique et la délimite pour la session. Conjointement avec les clients, ils formulent les objectifs et les consignent par écrit.	Les mentors d'entreprise BF <ul style="list-style-type: none"> - organisent et expliquent un processus d'accompagnement et ses différentes phases (y compris les transitions); - structurent la/les problématique(s) des clients dans des unités appropriées et expliquent les orientations éventuelles; - expliquent différents modèles et méthodes de conseil; - élaborent, justifient et expliquent les modalités d'élaboration de solutions avec les clients et formulent des objectifs mesurables et atteignables (modalités d'élaboration des plans de mesure); - adaptent les objectifs et expliquent comment ils adaptent au besoin les objectifs en concertation avec les clients; - montrent comment ils soutiennent les clients grâce à différentes ressources d'apprentissage (p. ex. livres, Internet).
	H2. Organiser l'accompagnement	Les mentors d'entreprise BF élaborent des objectifs avec les clients, mobilisent des ressources et en tirent des solutions possibles. Les mentors d'entreprise BF soutiennent les clients dans la formulation de solutions appropriées et dans leur concrétisation dans la perspective des objectifs formulés. Ils soutiennent les clients lors de l'élaboration d'amorces d'intervention concrètes.	
	H3. Mettre fin à l'accompagnement	Les mentors d'entreprise BF résument les processus d'accompagnement et réfléchissent sur les entretiens dans la perspective de l'atteinte des objectifs. Ils planifient les prochaines étapes et conviennent (si nécessaire) des prochains rendez-vous. Ils demandent un feed-back aux clients et évaluent les entretiens.	
Compétences intrinsèques	Compétences personnelles		Compétences sociales
	Pe1 - Professionnalisme Pe2 - Authenticité et concentration Pe4 - Diligence et discipline Pe5 - Événements traumatisants - Santé mentale Pe7 - Réflexion sur le style de conseil Pe8 - Valeurs / éthique - Discours Pe10 - Responsabilité du cadre et du conseiller		

I. Conclusion

Les mentors d'entreprise BF sont en mesure de conclure des accompagnements dans le délai convenu, de les évaluer avec des instruments appropriés, d'en tirer des conclusions et d'engager les améliorations durables nécessaires. Ils disposent de possibilités adaptées pour archiver les dossiers.

	Activités	Description des activités	Critères de performance
Compétences techniques et méthodologiques	I1. Évaluer l'accompagnement et en tirer des conclusions	Les mentors d'entreprise BF évaluent les processus d'accompagnement avec des instruments appropriés et en déduisent des mesures possibles pour des accompagnements futurs;	Les mentors d'entreprise BF <ul style="list-style-type: none"> - expliquent et justifient la manière dont ils documentent les entretiens d'accompagnement; - montrent comment ils évaluent les processus d'accompagnement; - expliquent les dispositions légales à respecter lors de l'archivage; - montrent comment ils archivent les documents d'accompagnement en toute sécurité, en tenant compte des exigences en matière de protection des données.
	I2. Assurer la qualité et développer l'accompagnement au sein de l'organisation.	Les mentors d'entreprise BF entretiennent des archives qui leur permettent de se référer à des accompagnements passés. Ils documentent et archivent également les résultats, les conclusions et les mesures convenues à propos des accompagnements effectués.	
Co	Compétences personnelles		Compétences sociales
	Pe1 - Professionnalisme Pe4 - Diligence et discipline Pe5 - Événements traumatisants - Santé mentale Pe7 - Réflexion sur le style de conseil Pe8 - Valeurs / éthique - Discours Pe10 - Responsabilité du cadre et du conseiller		So1 - Empathie et sensibilité So2 - Écoute active, feed-back