



Trägerschaft eidgenössische Prüfungen der Mitarbeitenden im Justizvollzug
Organe responsable des examens fédéraux pour le personnel de l'exécution des sanctions pénales
Organo responsabile degli esami federali per il personale dell'esecuzione delle sanzioni penali

Directives relatives au Règlement concernant l'examen professionnel d'

Agente de détention / Agent de détention¹

du 12 mars 2019

¹ Pour faciliter la lecture du document, le masculin générique est utilisé pour désigner les deux sexes.

Table des matières

1.	Introduction	3
1.1.	But des Directives	3
1.2.	Profil de la profession	3
1.2.1.	Domaine d'activité	3
1.2.2.	Principales compétences opérationnelles	4
1.2.3.	Exercice de la profession	5
1.2.4.	Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture	5
1.3.	Organe responsable	5
2.	Organisation	6
2.1.	Commission d'examen	6
2.2.	Secrétariat « Examens »	6
2.3.	Experts	7
3.	Procédure administrative	7
4.	Examen professionnel fédéral	10
4.1.	Domaines de compétences opérationnelles	10
4.2.	Forme de l'examen	10
4.2.1.	1 ^{re} épreuve - Cas pratiques tirés de l'activité professionnelle	11
4.2.2.	2 ^e épreuve – Processus et activités principaux	13
4.2.3.	3 ^e épreuve – Argumenter et agir en tant qu'agent de détention	14
4.3.	Aperçu des différentes épreuves qui composent l'examen	15
4.4.	Attribution des notes	15
4.5.	Procédure en cas d'échec à l'examen	16
5.	Approbation	16
6.	Annexe 1 Aperçu des compétences opérationnelles de l'agente / agent de détention	17
6.1.	Domaine de compétences opérationnelles A Accompagnement et encadrement des personnes détenues	19
6.2.	Domaine de compétences opérationnelles B Organisation du travail et des occupations des personnes détenues	25
6.3.	Domaine de compétences opérationnelles C Maintien de la sécurité et de l'ordre des personnes détenues	29
6.4.	Domaine de compétences opérationnelles D Maintien de la santé des personnes détenues	35
6.5.	Domaine de compétences opérationnelles E Autogestion et collaboration dans l'organisation	39
7.	Annexe 2 Glossaire	43

1. Introduction

Le brevet fédéral d'agente de détention / agent de détention est obtenu après réussite de l'examen professionnel fédéral. L'examen professionnel fédéral vise à évaluer les compétences exigées dans les différents domaines de compétences opérationnelles et acquises dans la pratique professionnelle. Les compétences ont été définies dans le cadre d'une procédure à laquelle ont pris part des professionnels du domaine des privations de liberté, puis ont été consignées dans un profil de qualification. L'accent a été mis sur les situations auxquelles les agents de détention doivent faire face au quotidien dans le cadre de leur travail.

1.1. But des Directives

Les Directives fournissent au candidat un aperçu de l'examen professionnel fédéral. Elles reposent sur le Règlement concernant l'examen professionnel d'agente de détention / agent de détention du 4 octobre 2018 (ci-après Règlement d'examen)

Les Directives comprennent :

- toutes les informations importantes pour la préparation et l'organisation de l'examen professionnel fédéral ;
- des informations sur les domaines de compétences opérationnelles ;
- une description détaillée des domaines sur lesquels porte l'examen professionnel fédéral ;
- un résumé des compétences par domaine opérationnel.

1.2. Profil de la profession

1.2.1. Domaine d'activité

Les agents de détention travaillent dans des établissements suisses de privation de liberté. Ils accompagnent les personnes détenues durant la détention avant jugement, la détention pour des motifs de sûreté, l'exécution anticipée des sanctions, l'exécution des peines et mesures et la détention relevant du droit des étrangers (détention en phase préparatoire, détention en vue du renvoi ou de l'expulsion et détention pour insoumission). Les agents de détention assument, d'une part, des tâches de surveillance, de maintien de l'ordre, de gestion, de sécurité et, d'autre part, des tâches d'accompagnement et d'encadrement. Les bases légales de la Confédération et des Cantons, les recommandations et directives nationales et internationales, ainsi que les autres normes relatives au domaine des privations de liberté constituent le cadre formel et définissent les missions et les objectifs de cette tâche étatique.

1.2.2. Principales compétences opérationnelles

Les agents de détention sont notamment en mesure de :

- procéder aux admissions des personnes détenues et de les initier à la vie quotidienne dans l'unité de vie et dans le secteur cellulaire;
- soutenir et accompagner les personnes détenues au quotidien en tenant compte des règlements en vigueur et des objectifs individuels (fixés par ex. dans le plan d'exécution de la sanction);
- consigner objectivement les observations relatives aux personnes détenues pendant la privation de liberté et en tirer les conclusions qui s'imposent;
- montrer aux personnes détenues les unités d'occupation ou de travail, les initier à l'exercice de leur activité, convenir avec elles des objectifs à atteindre, suivre et évaluer les efforts déployés pour les atteindre;
- effectuer des contrôles de personnes, de présence, des contrôles visant à trouver des stupéfiants ou autres produits prohibés, des contrôles de sécurité, d'objets, de lieux et locaux, et cela dans le respect des règles en vigueur;
- identifier et consigner les infractions aux règlements et les comportements fautifs des personnes détenues, et en informer, conformément aux directives, les services compétents à des fins de vérification et de mise en œuvre de procédures disciplinaires;
- appliquer les mesures disciplinaires arrêtées par la hiérarchie et accompagner, le cas échéant, les personnes détenues qui se trouvent en cellule d'arrêt ;
- donner l'alerte et intervenir correctement en cas de crise ou de situations d'urgence et se protéger eux-mêmes;
- surveiller les personnes détenues lors des déplacements internes ou externes, ainsi que lors de sorties accompagnées;
- identifier les symptômes somatiques ou les comportements particuliers dus à des troubles psychiques et faire appel, le cas échéant, au service spécialisé compétent (par ex. le service de santé);
- gérer de manière adéquate les groupes spéciaux de personnes détenues qui ont des besoins spécifiques (personnes étrangères, personnes souffrant d'un handicap mental ou physique, personnes âgées, femmes, femmes avec enfants, jeunes adultes, etc.);
- partager avec des équipes interdisciplinaires leurs observations concernant les personnes détenues et en discuter de manière professionnelle;
- réfléchir régulièrement à leurs missions, à la gestion professionnelle de leur relation avec les personnes détenues, ainsi qu'à leur santé physique et mentale et prendre au besoin des mesures d'amélioration.

1.2.3. Exercice de la profession

Les agents de détention exercent leur profession dans le contexte d'une institution totale. Ils accompagnent et encadrent des personnes détenues aux parcours très différents, issues de différentes cultures, qui doivent cohabiter durant la privation de liberté dans une communauté forcée. Ils établissent une relation professionnelle avec les personnes détenues, notamment non discriminatoire, et les aident à gérer leur quotidien en privation de liberté. Les agents de détention ont une influence positive sur le comportement social et le développement de la personnalité des personnes détenues. Cela exige une forte capacité de réflexion, une grande maturité, ainsi qu'une aptitude à évaluer correctement des situations complexes et exigeantes. Les agents de détention exercent leur profession par tournus et de manière interdisciplinaire.

1.2.4. Apport de la profession à la société, à l'économie, à la nature et à la culture

Grâce au travail complexe qu'ils accomplissent, les agents de détention contribuent grandement au maintien de la sécurité publique. Empêcher le retour à la criminalité et protéger les victimes potentielles font partie des objectifs poursuivis dans le cadre du travail effectué avec les personnes détenues. Outre la réalisation de la mission pénale de l'État, la réinsertion sociale des personnes détenues constitue une mission centrale. Les agents de détention agissent – au croisement des différentes attentes auxquelles est soumis le travail en privation de liberté – de manière professionnelle et intègre, en respectant toujours les principes de l'activité de l'État régi par le droit. Le respect de la dignité humaine et la protection des droits fondamentaux constituent des principes directeurs dans le travail avec des personnes en détention avant jugement, en détention pour des motifs de sûreté, en exécution anticipée des sanctions, en exécution des peines et mesures et en détention relevant du droit des étrangers. Grâce à leur travail, les agents de détention contribuent à l'élaboration et à la mise en œuvre d'une privation de liberté exemplaire.

1.3. Organe responsable

La Fédération des établissements de privation de liberté Suisse (FES), la Conférence des chefs des services pénitentiaires cantonaux (CCSPC) et la Fondation du Centre suisse de compétences en matière d'exécution des sanctions pénales (CSCSP) constituent l'Association « Organe responsable des examens fédéraux pour le personnel de l'exécution des sanctions pénales » [efsp].

L'organe responsable est compétent pour toute la Suisse.

2. Organisation

2.1. Commission d'examen

Toutes les tâches liées à l'octroi du brevet fédéral sont confiées à une commission d'examen (cf. art. 2.2 du Règlement d'examen). Celle-ci est composée de

- quatre représentants d'institutions actives dans le domaine des privations de liberté (reflétant de manière équilibrée les diverses formes de détention privatives de liberté, ainsi que les régions linguistiques) et
- deux représentants d'autres domaines spécialisés dans le monde des privations de liberté

qui sont nommés par le Comité exécutif de l'Organe responsable pour une période administrative de quatre ans. Le Comité élit également le président de la commission d'examen.

Le responsable du Secrétariat « Examens » ainsi qu'un représentant du Domaine Formation du CSCSP participent en qualité d'assesseurs sans droit de vote aux séances de la commission d'examen.

Les correspondances destinées à la commission d'examen peuvent être adressées à :

Centre suisse de compétences en matière d'exécution de sanctions pénales (CSCSP)

Commission d'examen
c/o Secrétariat « Examens »
Av. Beauregard 11
1700 Fribourg
026 425 44 00
exam@efsp.ch

2.2. Secrétariat « Examens »

Le Secrétariat « Examens » est compétent pour les tâches opérationnelles liées à l'organisation de l'examen professionnel fédéral. Il confirme l'admission des candidats à l'examen professionnel fédéral et organise l'expédition des relevés de notes et des brevets. Les candidats peuvent adresser leurs éventuelles questions au Secrétariat « Examens ».

Centre suisse de compétences en matière d'exécution des sanctions pénales (CSCSP)

Secrétariat « Examens »

Av. Beauregard 11

1700 Fribourg

026 425 44 00

www.efsp.ch

exam@efsp.ch

2.3. Experts

Lors de l'examen, les experts créent une ambiance professionnelle, prennent des notes concernant le déroulement de l'examen et évaluent à deux les prestations fournies par le candidat.

Les personnes ayant des liens de parenté avec le candidat ainsi que les supérieurs hiérarchiques présents ou passés du candidat ou ses collaborateurs se récuse en tant qu'experts. Lorsque la récusation est contestée, la commission d'examen décide.

Les chargés de cours aux cours préparatoires ne sont pas autorisés à officier en tant qu'experts.

3. Procédure administrative

Pour s'inscrire à l'examen professionnel fédéral, le candidat doit entreprendre les démarches suivantes :

1^{re} étape : Publication

L'examen est annoncé publiquement dans les trois langues officielles au moins six mois avant son début. La publication informe au moins sur :

- les dates des épreuves ;
- la taxe d'examen ;
- l'adresse d'inscription ;
- le délai d'inscription ;
- le déroulement de l'examen.

Le Secrétariat « Examens » fournit les formulaires ainsi que les informations relatives aux délais.

2^e étape : Vérification des conditions d'admission

Le candidat vérifie qu'il remplit les conditions d'admission énumérées au point 3.3 du Règlement d'examen.

Sont admis à l'examen les candidats qui :

- a) possèdent un certificat fédéral de capacité (CFC), un certificat de maturité, un certificat de maturité spécialisée, un certificat de culture générale ou un certificat équivalent; et
- b) peuvent justifier d'au moins deux ans et demi de pratique dans le domaine de la privation de liberté au moment de l'examen; et
- c) ont suivi avec succès, au cours des cinq dernières années, une formation reconnue par la commission d'examen (y c. une formation pratique dans un établissement de privation de liberté pendant au moins deux ans), ou ont acquis autrement les compétences opérationnelles prévues/fixées au ch. 1.22.

3^e étape : Inscription

Le candidat s'inscrit au moyen du formulaire fourni. L'inscription doit comporter :

- un résumé de la formation et des activités professionnelles ;
- les copies des titres et des certificats de travail requis pour l'admission ;
- la mention de la langue d'examen ;
- la copie d'une pièce d'identité officielle munie d'une photo ;
- la mention du numéro d'assurance sociale (no AVS)².

L'inscription doit être remise au Secrétariat « Examens » au plus tard quatre mois avant le début de l'examen.

4^e étape : Décision concernant l'admission

La décision concernant l'admission à l'examen est communiquée par écrit au candidat au moins trois mois avant le début de l'examen. La décision négative indique les motifs et les voies de droit.

² La base juridique de ce relevé est l'ordonnance sur les relevés statistiques (RS 431.012.1; n° 70 de l'annexe). La commission d'examen ou le SEFRI relève, sur mandat de l'Office fédéral de la statistique, les numéros AVS utiles à des fins purement statistiques.

5^e étape : Paiement de la taxe d'examen

Les membres du personnel d'établissements de privation de liberté pour lesquels le Canton verse des contributions à l'organe responsable sont exonérés de la taxe d'examen.

Tous les autres candidats reçoivent, avec la décision concernant l'admission à l'examen professionnel fédéral, une invitation à payer la taxe d'examen assortie d'un délai de paiement. L'admission est confirmée sous réserve du paiement de la taxe d'examen dans les délais.

6^e étape : Réception de la convocation

Le candidat est convoqué au moins six semaines avant le début de l'examen. La convocation comprend :

- le programme d'examen avec indication du lieu, de la date, de l'heure des épreuves et des moyens auxiliaires dont le candidat est autorisé à se munir ;
- les noms des experts qui lui ont été attribués pour l'épreuve orale/pratique.

7^e étape : Dépôt d'une demande de récusation

S'il existe un conflit d'intérêts pour un ou plusieurs experts (conformément au point 2.3 des présentes Directives), le candidat peut adresser une demande de récusation à la commission d'examen au moins quatre semaines avant le début de l'examen. La demande doit être motivée.

8^e étape: Retrait

Le candidat peut annuler l'inscription jusqu'à huit semaines avant le début de l'examen par communication écrite au Secrétariat « Examens ». Passé ce délai, le retrait requiert une demande écrite et motivée assortie des justificatifs respectifs, adressée à la commission d'examen. L'art. 4.22 du Règlement d'examen énonce des exemples de motifs valables.

4. Examen professionnel fédéral

4.1. Domaines de compétences opérationnelles

L'examen professionnel fédéral repose sur cinq domaines de compétences opérationnelles. Ces compétences que les agents de détention doivent acquérir pour exercer leur profession ont été récapitulées par thème. L'examen couvre les domaines de compétences opérationnelles suivants :

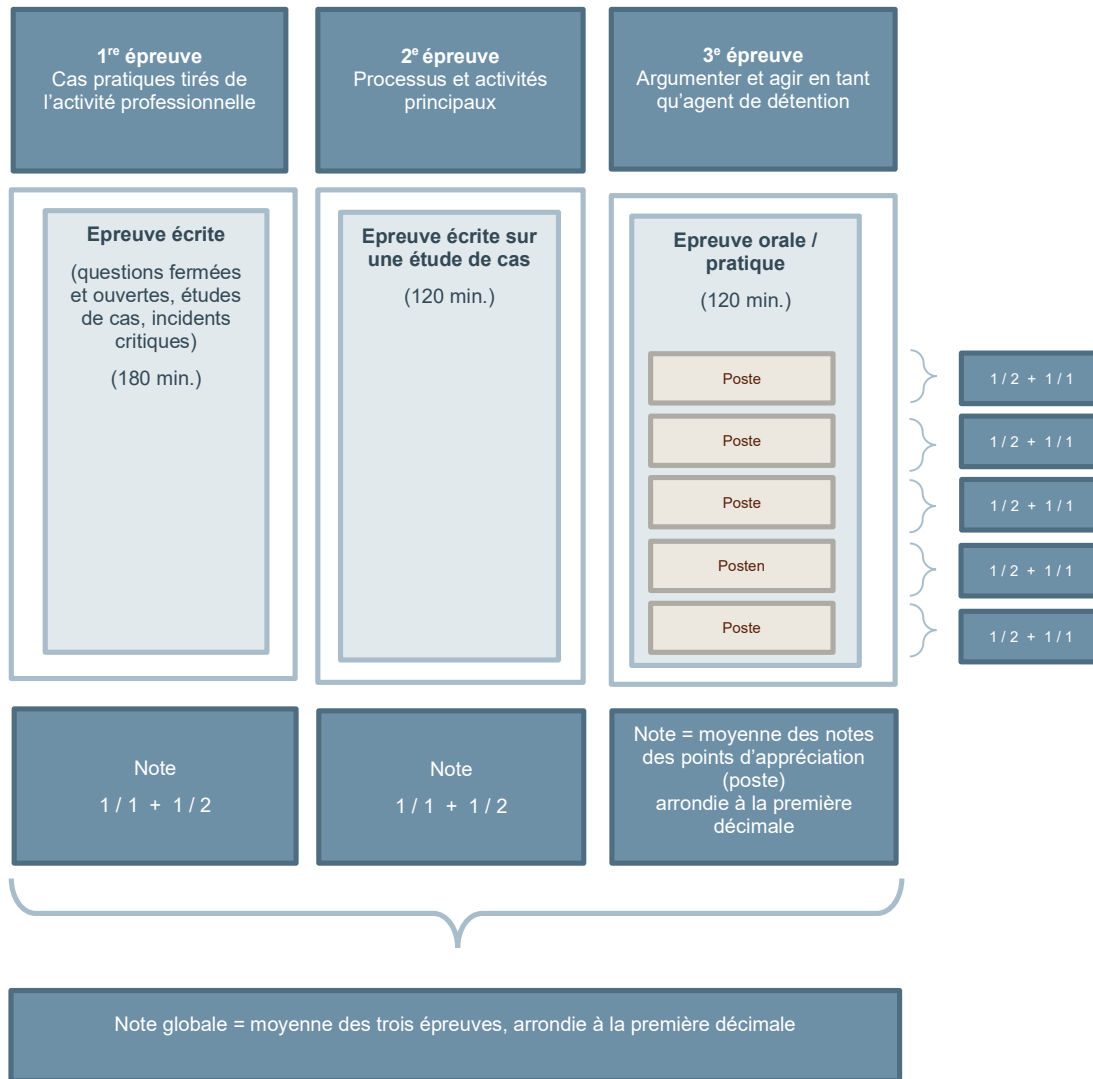


Les domaines de compétences opérationnelles sont présentés en détail à l'annexe 1.

4.2. Forme de l'examen

L'examen est orienté vers les compétences et axé sur la pratique professionnelle. Lors de l'examen, les compétences relatives aux domaines opérationnels susmentionnés sont évaluées au moyen d'épreuves interreliées et fondées sur la pratique.

L'examen comprend trois épreuves. Chaque épreuve peut être subdivisée en points d'appréciation. Une description de ces épreuves est fournie ci-dessous.



4.2.1. 1^{re} épreuve - Cas pratiques tirés de l'activité professionnelle

1^{re} épreuve : épreuve écrite

Descriptif	Dans le cadre d'une épreuve écrite, le candidat démontre qu'il a acquis dans tous les domaines opérationnels des connaissances, une compréhension globale, des routines opérationnelles et des capacités d'analyse.
------------	---

	<p>Différents problèmes sont posés dans le cadre de cas pratiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> – des questions portant sur les connaissances et la compréhension visant à contrôler les connaissances professionnelles ; – des études de cas pour contrôler les capacités de réflexion et d'analyse ; – des incidents critiques pour contrôler les routines opérationnelles et la capacité de mise en œuvre.
But	<p>Il s'agit de contrôler les connaissances, la compréhension, ainsi que les capacités de mise en œuvre, d'analyse et de réflexion.</p>
Méthode	<p>Certaines questions de l'épreuve écrite combinent trois méthodes d'évaluation.</p> <p>Les questions ont comme point de départ une situation tirée de la pratique. Autour de cette situation de départ s'articulent des questions théoriques, des études de cas et des incidents critiques.</p> <p>Il y a différents types de questions théoriques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • des questions fermées (questions oui/non, choix unique, choix multiple, questions d'associations, questions de séquences logiques) ; • des questions ouvertes (questions portant sur un texte, questions portant sur une situation). <p>Dans les études de cas, il est demandé au candidat d'analyser des situations en tenant compte de la pratique professionnelle et de ses missions. Dans un premier temps, le candidat analyse la situation et expose, dans un second temps, les conséquences qui en découlent. La réflexion relative à ses missions est également essentielle.</p> <p>Dans les incidents critiques, il est demandé au candidat de décrire comment il gère des situations pratiques de manière adaptée.</p>
Durée :	180 minutes
Forme de l'épreuve	Écrite
Moyens auxiliaires	Selon liste des moyens auxiliaires
Évaluation	L'évaluation se fait en attribuant des points.

4.2.2. 2^e épreuve – Processus et activités principaux

2^e épreuve : épreuve écrite sur une étude de cas

<p>Descriptif</p>	<p>Dans le cadre d'une épreuve écrite, le candidat effectue une étude de cas interreliée, axée sur les processus et les activités principaux des agents de détention. L'étude de cas comprend différentes tâches.</p> <p>Sur le plan du contenu, l'étude de cas est essentiellement axée sur un domaine opérationnel. Des contenus issus d'autres domaines opérationnels peuvent également faire partie de l'étude de cas.</p> <p>Lors de la publication de l'examen, il est précisé sur quel domaine opérationnel l'accent sera mis pour chaque session.</p> <p>Dans le cadre de l'étude de cas, le candidat démontre qu'il peut analyser de manière professionnelle un cas pratique, en tenant compte des processus et activités principaux.</p>
<p>But</p>	<p>Il s'agit de contrôler les capacités de mise en œuvre et d'analyse, ainsi que l'application concrète des connaissances théoriques.</p>
<p>Méthode</p>	<p>L'étude de cas comprend plusieurs tâches. Du matériel supplémentaire peut être fourni pour les différentes tâches.</p>
<p>Durée :</p>	<p>120 minutes</p>
<p>Forme de l'épreuve</p>	<p>Écrite</p>
<p>Moyens auxiliaires</p>	<p>Selon liste des moyens auxiliaires</p>
<p>Évaluation</p>	<p>L'évaluation se fait en attribuant des points.</p>

4.2.3. 3^e épreuve – Argumenter et agir en tant qu'agent de détention

3^e épreuve : épreuve orale / pratique

Descriptif	<p>Le candidat traite trois à cinq questions lors d'une épreuve orale et pratique. Il répond aux questions dans le cadre d'un parcours. Le nombre de questions et les méthodes d'évaluation utilisées peuvent varier d'une session d'examen à l'autre.</p> <p>Dans le cadre de l'épreuve orale / pratique, le candidat démontre qu'il peut effectuer des tâches importantes.</p>
But	<p>Il s'agit de contrôler la capacité de mise en œuvre et de réflexion.</p>
Déroulement	<p>Le candidat effectue un parcours comprenant trois à cinq postes. Plusieurs méthodes peuvent être utilisées, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les jeux de rôle ; – les incidents critiques ; – les simulations opérationnelles ; – les analyses vidéo. <p>Dans les jeux de rôle, il est demandé au candidat d'agir de manière professionnelle dans des situations de communication et de recourir à des techniques de communication adaptées.</p> <p>Dans les incidents critiques, le candidat décrit quelles mesures d'urgence il prendrait dans des situations critiques ou exigeantes.</p> <p>Dans les simulations opérationnelles, le candidat montre comment il réussit à gérer les routines opérationnelles. Selon la question, le candidat montre ou décrit l'activité.</p> <p>Dans l'analyse vidéo, le candidat analyse des vidéos tirées du quotidien professionnel des agents de détention et définit les mesures à prendre.</p>
Conditions-cadres	<p>L'épreuve a la forme d'un parcours dans lequel le candidat passe à tour de rôle d'un poste à l'autre.</p>

Durée :	120 minutes
Forme de l'épreuve	Orale / pratique
Moyens auxiliaires	Aucun moyen auxiliaire n'est permis
Évaluation	L'évaluation se fait en attribuant des points.

4.3. Aperçu des différentes épreuves qui composent l'examen

Le tableau ci-dessous offre une vue d'ensemble des différentes épreuves de l'examen et de leur durée.

Épreuve	Forme	Durée
1 Cas pratiques tirés de l'activité professionnelle	Écrite	180 min.
2 Processus et activités principaux	Écrite	120 min.
3 Argumenter et agir en tant qu'agent de détention	Orale / pratique	120 min.
	Total	420 min.

4.4. Attribution des notes

L'examen comprend trois épreuves. La note d'une épreuve est la moyenne des notes des points d'appréciation correspondants. La moyenne est arrondie à la première décimale. Une note entière ou une demi-note est attribuée pour les points d'appréciation.

Si le mode d'appréciation permet de déterminer directement la note de l'épreuve sans faire usage de points d'appréciation, les prestations des candidats sont évaluées au moyen de notes échelonnées de 6 à 1. Seules les demi-notes sont admises comme notes intermédiaires.

La note globale de l'examen correspond à la moyenne des notes des trois épreuves, en arrondissant à la première décimale.

L'examen est réussi si la note minimale de 4.0 est obtenue dans chacune des épreuves.

4.5. Procédure en cas d'échec à l'examen

La commission d'examen informe le candidat de la réussite ou de l'échec de l'examen. L'échec est notifié par lettre recommandée, avec indication des notes et des voies de droit. Le recours doit être déposé auprès du SEFRI dans les 30 jours suivant la notification d'échec. Une notice concernant la procédure de recours figure sur le site du SEFRI.

5. Approbation

Les Directives relatives au Règlement concernant l'examen professionnel d'agente de détention / agent de détention sont approuvées.

Fribourg, le 12 mars 2019

Association « Organe responsable des examens fédéraux pour le personnel de l'exécution des sanctions pénales » [efsp]

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'MRuf', written in a cursive style.

Marcel Ruf, président

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'PBertschy', written in a cursive style.

Philippe Bertschy, vice-président

6. Annexe 1 Aperçu des compétences opérationnelles de l'agente / agent de détention

	Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles						
		1	2	3	4	5	6	7
A	Accompagnement et encadrement des personnes détenues	A1 Procéder aux admissions des personnes détenues	A2 Initier les personnes détenues à la vie quotidienne dans l'unité de vie et dans le secteur	A3 Participer à l'établissement des objectifs et des plans d'exécution de la sanction	A4 Soutenir et accompagner les personnes détenues au quotidien	A5 Accompagner et encadrer les groupes spéciaux de personnes détenues avec des besoins spécifiques	A6 Consigner et évaluer le déroulement de la privation de liberté	A7 Préparer et se charger de la sortie et du transfert des personnes détenues
B	Organisation du travail et des occupations des personnes détenues	B1 Préparer les postes de travail et le travail/l'occupation	B2 Montrer l'unité de travail/occupation aux personnes détenues et leur expliquer comment effectuer le travail/en quoi consiste l'occupation	B3 Fixer des objectifs/mener des entretiens afin de fixer des objectifs	B4 Guider les personnes détenues, les soutenir et les accompagner dans l'unité de travail	B5 Documenter et évaluer l'exécution des travaux		
C	Maintien de la sécurité et de l'ordre des personnes détenues	C1 Effectuer des contrôles de sécurité des personnes détenues (y c. fouilles corporelles), des objets et des lieux et locaux	C2 Contrôler la détention et l'usage de stupéfiants, ainsi que d'autres produits prohibés, chez les personnes détenues	C3 Effectuer des contrôles de présence	C4 Identifier et consigner les infractions aux règlements et les comportements fautifs des personnes détenues	C5 Surveiller et accompagner les personnes détenues dans les cellules d'arrêt	C6 Donner l'alerte et intervenir correctement en cas de crise ou de situations d'urgence et se protéger soi-même	C7 Se charger des déplacements internes et externes ainsi que des sorties accompagnées des personnes détenues

C		C8 Contrôler les visiteurs et surveiller les visites						
D	Maintien de la santé des personnes détenues	D1 Identifier et évaluer les souffrances physiques et les comportements particuliers dus à des troubles psychiques et, le cas échéant, en informer les spécialistes compétents	D2 Donner l'alerte dans les situations d'urgence médicale et engager les premières mesures d'urgence	D3 Identifier et gérer de manière adaptée les problèmes de santé de peu de gravité	D4 Gérer de manière appropriée les groupes de personnes détenues particulièrement vulnérables	D5 Administrer les médicaments dans le respect strict des consignes du personnel médical	D6 Respecter les droits de la personnalité et les besoins spéciaux en matière de protection des personnes détenues concernant la sexualité	
E	Autogestion et collaboration dans l'organisation	E1 Gérer leurs missions de manière professionnelle	E2 Rester en bonne santé dans le cadre du travail en privation de liberté	E3 Collaborer en équipe	E4 Collaborer avec la hiérarchie	E5 Collaborer avec des partenaires internes et externes		

6.1. Domaine de compétences opérationnelles A Accompagnement et encadrement des personnes détenues

Compétences

Les agents de détention procèdent aux admissions des personnes détenues dans les prisons, dans les établissements d'exécution des peines et mesures, ainsi que dans les établissements de détention relevant du droit des étrangers. Ils informent les personnes détenues du déroulement de la journée dans l'unité de vie et dans le secteur cellulaire, ainsi que de leurs droits et devoirs. Les agents de détention participent à l'établissement des objectifs et des plans d'exécution de la sanction, en fournissant leur appréciation concernant la réinsertion des personnes détenues dans la société. Ils soutiennent et accompagnent les personnes détenues dans la gestion de leur quotidien en privation de liberté, en leur permettant de bien organiser leurs journées. Lorsqu'ils encadrent et accompagnent les groupes spéciaux de personnes détenues avec des besoins spécifiques, ils tiennent compte des ressources disponibles et des éventuelles limitations. Ils consignent en continu le déroulement de la privation de liberté et évaluent le niveau atteint des objectifs. Les agents de détention préparent et effectuent les libérations et les transferts des personnes détenues.

Exemples de situations professionnelles typiques

Procéder aux admissions des personnes détenues

Les agents de détention procèdent aux admissions des personnes détenues dans les prisons, dans les établissements d'exécution des peines et mesures, ainsi que dans les établissements de détention relevant du droit des étrangers, conformément aux procédures internes.

Ils accueillent les personnes détenues qui se présentent seules à l'admission, ainsi que celles accompagnées par les autorités à la réception, puis contrôlent leur admission en se référant aux documents officiels ou aux registres internes. Ils recueillent les données personnelles et les enregistrent dans le système informatique. Au besoin et selon les directives, ils prennent les habits et les effets personnels des personnes détenues, procèdent à une fouille corporelle et leur fournissent la tenue et le matériel correspondants. Ils attribuent ensuite aux personnes détenues une unité de vie et une cellule, et les y accompagnent.

Les agents de détention sont pleinement conscients de la vulnérabilité des personnes détenues et du fait que l'entrée en privation de liberté constitue en outre un moment critique ; ils tiennent particulièrement compte de ces circonstances lors de l'accompagnement et de la prise en charge.

Les agents de détention transmettent aux services compétents les informations importantes relatives à l'admission et respectent les procédures internes lors de la phase d'admission.

Soutenir et accompagner les personnes détenues au quotidien

Les agents de détention accompagnent les personnes détenues dans leurs tâches quotidiennes et les soutiennent afin d'organiser au mieux leur quotidien, en tenant compte des objectifs fixés et des plans d'exécution de la sanction. Ils organisent avec les personnes détenues la vie en communauté dans les groupes de vie (par ex. repas de midi, service postal et des colis), supervisent les travaux ménagers (par ex. nettoyage des cellules) et veillent à la diversité des loisirs. Ils maîtrisent les dynamiques de groupe et règlent les problèmes, les tensions et les conflits entre les personnes détenues. Ils prennent des mesures, aident les personnes détenues à prendre contact avec l'extérieur (par ex. avec la famille), créent des situations personnalisées d'apprentissage social et combattent les effets nocifs en adaptant les situations quotidiennes au concept de vie en liberté future (par ex. autonomie, responsabilité). Ils observent les personnes détenues au quotidien, consignent leurs découvertes (par ex. dans un journal) et transmettent les informations importantes à la hiérarchie.

Consigner et évaluer le déroulement de la privation de liberté

Les agents de détention analysent le comportement des personnes détenues de leur unité, constatent les progrès réalisés et les évaluent du point de vue du risque et des perspectives d'évolution individuelles. Ils consignent leurs observations et établissent des rapports en tenant compte des directives internes, à l'attention de la hiérarchie ou des services spécialisés. Après examen et décision de la hiérarchie, ils adaptent les objectifs/le plan d'exécution de la sanction ainsi que les mesures appliquées dans leur unité.

Détail des compétences à acquérir / critères de performance

Capacité de mise en œuvre

Les agents de détention sont en mesure de...

- préparer et procéder aux admissions, sorties et transferts des personnes détenues, conformément aux directives et aux procédures internes ;
- initier les personnes détenues à la vie quotidienne dans l'unité de vie et dans le secteur cellulaire, ainsi qu'aux règlements et au droit disciplinaire ;
- participer de manière professionnelle à l'établissement des objectifs et des plans d'exécution de la sanction ;
- soutenir, accompagner individuellement les personnes détenues au quotidien, respecter et favoriser leur autonomie et responsabilité individuelle ;
- adapter l'encadrement et l'accompagnement des groupes spéciaux de personnes détenues à leurs besoins spécifiques ;
- consigner le déroulement de la privation de liberté, transmettre les informations importantes et procéder de manière professionnelle à des évaluations dans leur domaine de compétences.

Connaissances, compréhension

Les agents de détention ont...

- des connaissances approfondies des bases légales pertinentes pour leur domaine, des droits de la personne et des droits fondamentaux, des Règles pénitentiaires européennes et des autres normes relatives au domaine des privations de liberté;
- une connaissance approfondie des normes, procédures et directives internes ;
- un très bon savoir pratique concernant la gestion des personnes issues de différentes cultures (compétences interculturelles) ;
- un très bon savoir pratique en matière de communication, de gestion des entretiens et de négociation ;
- des connaissances leur permettant de gérer les résistances (par ex. attitudes agressives et intimidantes) ;
- une connaissance approfondie des outils techniques pour la saisie signalétique et le contrôle lors de l'admission ;
- une connaissance approfondie des règlements internes et du droit disciplinaire applicable ;
- une compréhension approfondie des droits et devoirs des personnes détenues et savent quels sont les interlocuteurs compétents en la matière ;

- une bonne connaissance des différentes formes de détention ainsi que des régimes internes applicables ;
- des connaissances approfondies des bases légales pertinentes pour leur domaine et des autres normes relatives au domaine des privations de liberté, notamment relatives à l'exécution des sanctions, sur lesquelles reposent le plan d'exécution de la sanction et les éventuels allègements de l'exécution ;
- de bonnes connaissances dans le domaine notamment de la gestion de cas, de la gestion de la transition ;
- des connaissances de base dans le domaine de la criminologie et de l'exécution des sanctions orientée vers le risque ;
- une très bonne connaissance des principes régissant la détention avant jugement, la détention pour des motifs de sûreté, l'exécution anticipée des sanctions, l'exécution des peines et mesures, la détention relevant du droit des étrangers et les droits et devoirs y relatifs pour l'établissement de privation de liberté ;
- des connaissances psychologiques de base ;
- des connaissances socioéducatives en matière de soutien et de structure de groupe ;
- des connaissances approfondies sur le fonctionnement des institutions totales et leurs effets (effet d'emprisonnement) sur les personnes détenues ;
- une connaissance approfondie des principes essentiels de la privation de liberté (principes de socialisation, assistance, normalisation, du moindre mal, sécurité et progression) ;
- un bon savoir pratique dans le domaine de la gestion des conflits et concernant les processus liés à la dynamique de groupe ;
- une connaissance approfondie des groupes spéciaux de personnes détenues avec des besoins spécifiques ;
- un bon savoir pratique concernant les procédures d'autorisation par les autorités compétentes ;
- une très bonne compréhension de l'importance que revêt l'observation du comportement des personnes détenues au quotidien et de consigner les observations avec objectivité ;
- un bon savoir pratique concernant la planification et l'organisation des sorties et des transferts ;
- des connaissances concernant les situations de stress vécues par les personnes détenues lors des sorties et des transferts.

Attitude, valeurs, motivation

Les agents de détention...

- s'engagent à entrer en contact avec des personnes inconnues et à adopter une attitude d'accueil ;
- sont motivés et prennent au sérieux le besoin d'information des personnes détenues, en y répondant en conséquence ;
- sont conscients de la vulnérabilité des personnes détenues et du fait que l'entrée en privation de liberté, le transfert et la sortie constituent une période particulièrement critique;
- s'engagent à être transparents concernant les droits et devoirs des personnes détenues, ainsi que les éventuelles conséquences en cas de non respect ;
- s'engagent à recueillir les demandes et besoins des personnes détenues et à montrer de la compréhension envers les demandes des groupes spéciaux ;
- s'adaptent aux compétences linguistiques et cognitives individuelles des personnes détenues et s'engagent à établir avec elles une relation professionnelle fondée sur la confiance et le respect ;
- sont conscients de la nécessité d'adopter une attitude professionnelle, juste et non discriminatoire envers les personnes détenues ;
- sont conscients de l'importance d'observer le comportement des personnes détenues au quotidien et de consigner les observations avec objectivité ;
- s'engagent à mobiliser les ressources des personnes détenues, afin de les maintenir et de les développer ;
- s'engagent à désamorcer et à régler les dynamiques de groupe indésirables, ainsi que les problèmes, les tensions et les conflits ;
- s'engagent à accueillir les personnes détenues avec une attitude transparente, encourageante, différenciée, empreinte d'empathie, de respect, mais également ferme et objective, et à agir en conséquence ;
- sont conscients de constituer un modèle ;
- s'engagent à répondre aux besoins spécifiques des groupes spéciaux de personnes détenues et à chercher des solutions individuelles, compte tenu des possibilités et des conditions-cadres ;
- s'engagent à respecter le principe d'égalité de traitement des personnes détenues ;
- s'engagent à mettre en œuvre les décisions de la hiérarchie ;
- s'engagent à transmettre toujours les informations importantes aux services concernés ;
- s'engagent à préparer la libération, le transfert ou l'expulsion en temps utile et en consultation avec des partenaires externes ;

- s'engagent à accompagner les personnes détenues pendant le déplacement et à les informer de manière adaptée sur les différentes étapes.

Métacognition

Les agents de détention sont en mesure de...

- faire face efficacement à la situation particulière dans laquelle se trouvent les personnes détenues nouvellement admises ;
- trier les demandes et les besoins des personnes détenues en fonction du service compétent concerné et du degré d'urgence ;
- évaluer la mise en danger de soi ou d'autrui, définir et prendre les mesures nécessaires ;
- évaluer l'attitude à adopter avec les différentes personnes détenues et prendre et mettre en œuvre les mesures qui s'imposent ;
- contribuer à trouver des solutions au sein des équipes interdisciplinaires ;
- évaluer les aspects liés à l'exécution et les facteurs de risque des personnes détenues, afin de définir des mesures fondées ;
- tenir compte du principe de la présomption d'innocence pour les personnes détenues qui n'ont pas encore été jugées par une autorité judiciaire ;
- identifier les comportements problématiques (par ex. liés à un délit), consigner leurs découvertes et définir les mesures nécessaires ou transmettre le problème aux personnes compétentes ;
- décider comment organiser la gestion des différents groupes de personnes détenues, leur cohabitation (communauté forcée, sous-cultures) et prendre les mesures qui s'imposent ;
- évaluer dans quelle mesure les principes d'encadrement et d'accompagnement, qui ont été adaptés, ont des effets sur le groupe ;
- analyser le comportement des personnes détenues, les aspects à risque, les ressources individuelles et le degré atteint concernant les objectifs dans leur domaine de compétences, afin d'identifier des perspectives de développement et de recommander des mesures adaptées.

6.2. Domaine de compétences opérationnelles B Organisation du travail et des occupations des personnes détenues

Compétences

Les agents de détention préparent les différents domaines de travail/les différentes possibilités d'occupation pour les personnes détenues, de manière à pouvoir commencer une activité dans de bonnes conditions. Ils présentent l'unité de travail aux personnes détenues et leur expliquent en quoi consiste leur activité. Ils fixent les objectifs à atteindre avec les personnes détenues. Ils planifient des formations et des formations continues internes adaptées aux personnes détenues. Les agents de détention encadrent les personnes détenues au travail, les aident à apprendre les processus de leur activité et les accompagnent dans leur travail au quotidien. Ils consignent l'exécution des travaux et évaluent le niveau atteint des objectifs.

Exemples de situations professionnelles typiques

Fixer des objectifs/mener des entretiens afin de fixer des objectifs

Les agents de détention notent, lors d'un entretien ou grâce à des informations reçues au préalable, la formation professionnelle, les compétences professionnelles, les préférences des personnes détenues et définissent sur cette base leurs forces et leurs faiblesses. Ils organisent au besoin des tests et proposent aux personnes détenues différentes tâches, afin de mieux évaluer le niveau de performance (par ex. compétences linguistiques et manuelles, capacité de concentration, travail en groupe). Ils tiennent compte dans leur analyse des informations fournies par d'autres services compétents ou émanant d'autres disciplines et demandent au besoin des informations complémentaires. Sur la base des résultats obtenus grâce à l'analyse, ils définissent des tâches, des objectifs adaptés et planifient l'accompagnement et l'encadrement au travail.

Les agents de détention communiquent les conclusions de leur analyse à la hiérarchie et s'assurent que les objectifs sont formellement fixés (par ex. dans les plans d'exécution de la sanction). Ils discutent des objectifs avec les personnes détenues dans le cadre d'un entretien visant à fixer les objectifs et s'assurent de la bonne compréhension des objectifs tant sur le plan linguistique que de la communication.

Guider les personnes détenues, les soutenir et les accompagner dans l'unité de travail

Les agents de détention donnent des instructions aux personnes détenues directement sur le lieu de travail. Ils expliquent les travaux à effectuer grâce à des consignes orales ou écrites, directement sur la pièce à traiter ou en montrant comment faire et leur transmettent ainsi les connaissances professionnelles nécessaires. Ils établissent au besoin des consignes de travail personnalisées pour certaines personnes détenues (par ex. en cas de difficultés de compréhension). Ils montrent de manière détaillée aux personnes détenues comment réaliser les travaux, les observent à l'œuvre et les aident à apprendre à réaliser les différentes étapes. Ils encouragent les personnes détenues en tenant compte de leur niveau de performance et reconnaissent les progrès réalisés. Ils gardent toujours à l'esprit les objectifs individuels fixés au préalable et créent des situations d'apprentissage personnalisées.

Détail des compétences à acquérir / critères de performance

Capacité de mise en œuvre

Les agents de détention sont en mesure de...

- préparer les postes de travail/occupation et le travail/occupation à effectuer pour les personnes détenues ;
- montrer l'unité de travail aux personnes détenues et leur expliquer la manière de procéder ;
- évaluer le niveau de performance des personnes détenues et définir des objectifs en conséquence ;
- expliquer de manière détaillée aux personnes détenues leur travail, les soutenir et les accompagner ;
- consigner et évaluer l'exécution des travaux.

Connaissances, compréhension

Les agents de détention ont...

- des connaissances de base dans le domaine de l'accompagnement socioprofessionnel ;
- de bonnes connaissances dans le domaine de la sécurité au travail, de la santé au travail et de l'ergonomie ;
- un très bon savoir pratique concernant les différents matériaux, outils et machines ;
- des connaissances de base en psychologie ;

- une très bonne compréhension de l'organisation quotidienne interne et des tâches qui doivent être réalisées ;
- des connaissances méthodologiques leur permettant d'analyser les forces et les faiblesses des personnes détenues en vue d'une activité professionnelle, et afin d'établir leurs besoins en matière de formation et formation continue à l'interne ;
- une bonne compréhension des exigences liées à un poste de travail et de la manière de les contrôler ;
- un très bon savoir pratique concernant la formulation des objectifs ;
- des connaissances concernant les possibilités de formation et formation continue internes ;
- un très bon savoir pratique concernant les différentes étapes des travaux à réaliser dans leur unité de travail ;
- de bonnes connaissances en matière de direction des travaux et de formulation des consignes ;
- de bonnes connaissances de communication et des connaissances approfondies en matière de gestion des entretiens ;
- un très bon savoir pratique concernant les entretiens d'évaluation à mener.

Attitude, valeurs, motivation

Les agents de détention...

- s'engagent à organiser les différentes unités de travail, compte tenu des besoins des personnes détenues et des aspects liés à l'accompagnement socioprofessionnel ;
- s'engagent à aménager les postes de travail/occupation en tenant compte des aspects liés à la sécurité et à l'ergonomie ;
- s'engagent à créer une ambiance de travail stable et à adopter une attitude de valorisation, d'empathie et de reconnaissance envers les personnes détenues ;
- sont conscients de l'importance du processus global d'introduction ;
- s'engagent à se faire une idée globale des personnes détenues grâce aux échanges interdisciplinaires ;
- s'engagent à mener des entretiens afin de fixer des objectifs et des entretiens de qualification avec les personnes détenues selon les directives internes ;
- s'engagent à informer la hiérarchie, les autres interlocuteurs compétents, ainsi que les personnes détenues concernant les différentes étapes et les résultats ;
- sont conscients de l'importance de procéder de manière structurée ;

- s'engagent à garantir une formation et une formation continue ciblées pour les personnes détenues ;
- s'engagent à donner des consignes de manière détaillée et le plus clairement possible ;
- s'engagent à encourager les personnes détenues, compte tenu de leur niveau de performance et de l'objectif poursuivi ;
- s'engagent à motiver les personnes détenues et à éveiller leur intérêt pour les travaux réalisés ;
- sont conscients des tensions existant entre la pression liée à la performance et aux délais et les principes de normalisation et de socialisation ;
- sont conscients de l'importance d'une évaluation objective et claire des objectifs ;
- s'engagent à partager avec l'équipe interdisciplinaire des informations objectives sur les difficultés des personnes détenues.

Métacognition

Les agents de détention sont en mesure de...

- évaluer le niveau de performance des personnes détenues et définir des tâches en conséquence ;
- évaluer le niveau linguistique et cognitif des personnes détenues et adapter le programme d'introduction en conséquence ;
- analyser les résultats et définir sur cette base des tâches et des objectifs adaptés pour les personnes détenues ;
- formuler, sur la base des entretiens visant à définir les objectifs, des recommandations afin que des mesures adaptées de formation et de formation continue soient prises, et les transmettre aux services compétents ;
- évaluer l'exécution des travaux par les personnes détenues, les progrès réalisés et définir sur cette base un soutien ciblé, ainsi que des mesures d'optimisation ou d'encouragement adaptées ;
- évaluer les performances professionnelles de manière cohérente et objective selon des critères orientés vers l'accompagnement socioprofessionnel, les performances, ainsi qu'en fonction des objectifs fixés, et définir le montant de la rémunération et les autres mesures ;
- trouver des solutions pragmatiques pour les personnes détenues concernant un travail/une occupation, la formation et la formation continue.

6.3. Domaine de compétences opérationnelles C Maintien de la sécurité et de l'ordre des personnes détenues

Compétences

Les agents de détention effectuent régulièrement des contrôles des personnes, des objets, des lieux et locaux. Ils procèdent également de manière régulière ou en cas de suspicion à des contrôles concernant la détention ou la consommation de stupéfiants et/ou autres produits prohibés. Ils font aussi régulièrement des contrôles de présence des personnes détenues. Ils peuvent identifier et consigner les infractions aux règlements et les comportements fautifs des personnes détenues, et en informer, conformément aux directives, les services compétents à des fins de vérification et de mise en œuvre de procédures disciplinaires. Ils accompagnent les personnes détenues dans les cellules d'arrêt et les surveillent. En cas de crise ou de situations d'urgence dans l'établissement, ils alertent les services compétents et interviennent dans la mesure du possible. Ils se chargent des déplacements internes ou externes des personnes détenues et les accompagnent lors des éventuelles sorties. Ils contrôlent les visiteurs et surveillent les visites.

Exemples de situations professionnelles typiques

Effectuer des contrôles de sécurité des personnes détenues (y c. fouilles corporelles), des objets et des lieux et locaux

Les agents de détention effectuent régulièrement différents contrôles. Ils procèdent à des contrôles des personnes détenues (y.c. des fouilles corporelles). Ils veillent à réaliser ces contrôles avec tact et en expliquant les différentes étapes. Les fouilles corporelles sur les personnes détenues sont en principe à effectuer en deux temps. Ils contrôlent ensuite les effets des personnes détenues, les objets apportés et leur courrier. Lorsque les agents de détention quittent l'unité de travail, ils vérifient que tous les outils s'y trouvent. En cas de suspicion ou afin de procéder aux contrôles réguliers, les agents de détention contrôlent les cellules des personnes détenues ainsi que les espaces communs des unités de vie. Lors des contrôles, ils procèdent de manière systématique, conformément aux procédures internes et avec la diligence requise. Ils consignent les contrôles de sécurité.

Identifier et consigner les infractions aux règlements et les comportements fautifs des personnes détenues

Il appartient aux agents de détention de faire respecter le règlement interne par les personnes détenues. Ils veillent à ce que les règles soient respectées. En cas de non respect et s'il existe une marge d'appréciation, ils essayent d'influencer positivement les personnes détenues afin d'éviter une mesure disciplinaire. Selon la situation, ils expliquent les règles aux personnes détenues, les encouragent, les rappellent à l'ordre ou les avertissent et désamorcent les conflits.

En cas de non respect et sans marge d'appréciation ou en cas d'absence de discernement de la part des personnes détenues, les agents de détention transmettent les informations nécessaires aux services compétents à des fins de vérification et de mise en œuvre de procédures disciplinaires. Ils observent le principe de proportionnalité lorsqu'ils ordonnent des mesures. Ils respectent les étapes règlementaires. Ils consignent les faits le plus objectivement possible, garantissent le droit d'être entendu et retranscrivent les déclarations des personnes détenues. Lorsqu'ils sont chargés de remettre aux personnes détenues la décision disciplinaire, ils s'assurent que ces dernières comprennent les conséquences de leurs actes (mesures disciplinaires) et savent où adresser leurs recours. Ils agissent en respectant leurs responsabilités et compétences pendant tout le processus.

Donner l'alerte et intervenir correctement en cas de crise ou de situations d'urgence et se protéger soi-même

Les agents de détention identifient les crises et les situations d'urgence, telles qu'incendies, prises d'otages, grèves, évasions ou violences et alertent immédiatement et conformément aux directives internes les services internes et externes concernés. Ils essayent, éventuellement avec le soutien de l'équipe, de prévenir les crises, d'éviter l'aggravation des situations de crise et désamorcent – dans la mesure du possible – la situation. Si la situation ne s'améliore pas, ils interviennent de manière adaptée et en tenant compte des directives. Le cas échéant, ils recourent, en s'appuyant sur les directives internes, à des moyens de contrainte en tenant compte du principe de proportionnalité.

Détail des compétences à acquérir / critères de performance

Capacités de mise en œuvre

Les agents de détention sont en mesure de...

- procéder régulièrement à des contrôles de sécurité des personnes détenues, des objets, des lieux et locaux et les consigner ;
- contrôler de manière appropriée la détention ou l'usage de stupéfiants, ainsi que d'autres produits prohibés, chez les personnes détenues et établir des procès-verbaux ;
- effectuer régulièrement des contrôles de présence ;
- vérifier que les règles sont respectées, consigner objectivement, apprécier les observations compte tenu des spécificités de chaque cas ;
- surveiller, accompagner les personnes détenues dans les cellules d'arrêt et, au besoin, prendre les mesures qui s'imposent ;
- donner l'alerte et intervenir correctement en cas de crise ou de situations d'urgence et se protéger eux-mêmes ;
- effectuer les déplacements internes et externes ainsi que les sorties accompagnées des personnes détenues, conformément aux directives ;
- contrôler les visiteurs et surveiller les visites de manière professionnelle.

Connaissances, compréhension

Les agents de détention ont...

- une connaissance approfondie des consignes de sécurité et des procédures internes ;
- une très bonne connaissance des procédures internes permettant de constater un non respect des directives en vigueur ;
- de très bonnes connaissances concernant l'établissement de rapports sur le quotidien des personnes détenues (par ex. observations relatives à l'exécution de la sanction et aux risques, quant aux anomalies et irrégularités lors d'un non respect des directives en vigueur), y compris l'appréciation pertinente des faits;
- des connaissances approfondies des bases légales et des procédures internes relatives aux stupéfiants et autres produits prohibés ;
- de bonnes connaissances des différents stupéfiants, ainsi que d'autres produits prohibés, et des symptômes liés à la consommation de ces derniers ;
- un bon savoir pratique en matière de gestion des échantillons ;
- une bonne connaissance des directives relatives aux contrôles de présence ;

- une connaissance approfondie des responsabilités et compétences, ainsi que des réglementations et procédures internes relatives aux mesures disciplinaires ;
- un très bon savoir pratique concernant les techniques de désescalade, d'intervention, ainsi que les concepts de crise et de situations d'urgence internes ;
- une connaissance approfondie des responsabilités et compétences, ainsi que des réglementations et procédures internes relatives à la surveillance/l'accompagnement des personnes détenues en cellule d'arrêt ;
- des connaissances de base dans la gestion du risque suicidaire/des troubles mentaux ;
- un très bon savoir pratique concernant les différentes situations de crise et d'urgence ;
- des connaissances dans le domaine de l'autoprotection et des mesures de contrainte ;
- des connaissances approfondies des consignes et règles de sécurité internes et externes ;
- une très bonne compréhension du risque potentiel (par ex. d'infraction, de récidive, de fuite, des aides extérieures, etc.) des personnes détenues ;
- un très bon savoir pratique concernant les outils techniques et d'intervention ;
- une connaissance approfondie des consignes et des procédures internes en matière de réglementation des visites ;
- des connaissances en matière de protection des données et de la personnalité ;
- un très bon savoir pratique concernant la gestion de groupes de visiteurs spéciaux.

Attitude, valeurs, motivation

Les agents de détention...

- s'engagent à effectuer régulièrement des contrôles des personnes avec tact et en expliquant aux personnes détenues les différentes étapes ;
- sont conscients de la situation délicate que constitue le contrôle des personnes ;
- s'engagent à effectuer les contrôles de manière précise et systématique ;
- sont conscients de l'importance d'agir de manière adaptée et non arbitraire ;
- s'engagent à interpeller les personnes détenues en cas de signes de consommation de stupéfiants et d'autres produits prohibés, et à prendre les mesures qui s'imposent ;

- s'engagent à effectuer les contrôles de manière calme, appropriée et respectueuse ;
- s'engagent à faire coopérer les personnes détenues lorsqu'elles refusent d'être contrôlées et à les avertir des conséquences éventuelles ;
- s'engagent à rechercher au besoin l'échange interdisciplinaire avec le personnel de santé, conformément aux consignes internes;
- s'engagent à effectuer les différents contrôles de présence de manière consciencieuse, respectueuse et conformément aux directives internes ;
- s'engagent à ne pas se laisser duper et à procéder avec tact et vigilance lors des contrôles de présence ;
- s'engagent à influencer positivement les personnes détenues, afin d'éviter le non respect des règlements et, par conséquent, les mesures disciplinaires ;
- sont conscients de devoir adopter une attitude calme, objective, impartiale et ferme ;
- s'engagent à ne pas céder à la provocation et à garder leur calme ;
- s'engagent à toujours respecter le principe de proportionnalité en cas de non respect des règlements ;
- s'engagent à expliquer aux personnes détenues les règles et les mesures disciplinaires prévues en cas de non respect ;
- s'engagent à toujours respecter les droits procéduraux et ceux de la personne détenue;
- sont conscients de leur obligation d'assistance ;
- sont conscients de la situation exceptionnelle que constitue le placement des personnes détenues en cellule d'arrêt ;
- s'engagent à accorder la priorité la plus élevée à leur protection et à celle d'autrui dans les situations de crise ou d'urgence ;
- s'engagent à prévenir – dans la mesure du possible – les crises et à éviter leur aggravation ;
- s'engagent à participer régulièrement à des entraînements visant à exercer les mesures d'urgence ;
- sont disposés à ne pas se laisser provoquer et à maintenir une bonne communication avec l'équipe ;
- s'engagent à consigner de manière objective les observations faites pendant un déplacement ou une sortie ;
- s'engagent à analyser les risques liés à un déplacement externe ou à une sortie accompagnée de manière interdisciplinaire et avec les personnes compétentes ;
- sont conscients de l'importance de respecter scrupuleusement les règles de sécurité et s'engagent à agir avec fermeté en cas d'urgence, conformément aux directives internes et externes ;

- s'engagent à assumer les fonctions d'accompagnement et de surveillance avec professionnalisme et fermeté ;
- s'engagent à mettre en œuvre avec fermeté les réglementations et procédures relatives aux visites et à veiller à la protection des données et de la personnalité des personnes détenues ;
- s'engagent à accorder une attention particulière aux groupes de visiteurs spéciaux ;
- s'engagent à traiter les membres de la famille des personnes détenues de manière professionnelle et avec le tact nécessaire.

Métacognition

Les agents de détentions sont en mesure de...

- identifier les situations/aspects suspects et procéder à des contrôles plus poussés conformément aux procédures internes ;
- être conscients de l'aspect sécuritaire de l'interdiction de consommer des stupéfiants et d'autres produits prohibés et, par conséquent, effectuer les contrôles nécessaires selon les directives ;
- identifier les comportements déviants mettant la santé en danger, liés à une consommation présumée de stupéfiants et d'autres produits prohibés, et appliquer la procédure (d'urgence) prévue ;
- constater la disparition de personnes détenues lors des contrôles de présence et lancer la procédure correspondante ;
- examiner à tout moment leurs responsabilités et leurs compétences et en déduire l'approche à adopter ;
- faire bon usage de la marge d'appréciation ;
- surveiller attentivement l'état émotionnel des personnes détenues en cellule d'arrêt et identifier les signes d'une situation d'urgence ;
- évaluer correctement les situations de crise et d'urgence et lancer la procédure d'urgence correspondante conformément aux directives internes ;
- évaluer à tout moment les comportements à risque ou délictuels des personnes détenues pendant une sortie accompagnée, afin de mettre en œuvre en cas d'urgence les mesures de sécurité correspondantes ;
- reconnaître les comportements à risque ou délictuels et transmettre leurs conclusions aux personnes compétentes ;
- évaluer correctement les imprévus ou le non respect des règles et définir des mesures adaptées ;
- identifier les situations critiques lors des visites et réagir de manière appropriée ;
- réfléchir à leur présentation en tant que représentants de l'État.

6.4. Domaine de compétences opérationnelles D Maintien de la santé des personnes détenues

Compétences

Les agents de détention identifient les souffrances physiques, les comportements particuliers dus à des troubles psychiques et transmettent les informations y relatives aux spécialistes compétents. En cas d'urgence médicale, ils interviennent et alertent les services compétents. Ils gèrent de manière adaptée les problèmes de santé de peu de gravité. Ils sont sensibilisés aux besoins spéciaux des groupes de personnes détenues particulièrement vulnérables et agissent avec elles de manière adaptée. Ils veillent à ce que les médicaments soient pris dans le respect strict des directives du personnel médical. Ils respectent les droits de la personnalité et les besoins spéciaux en matière de protection des personnes détenues, également dans le domaine de la sexualité.

Exemples de situations professionnelles typiques

Identifier et évaluer les souffrances physiques et les comportements particuliers dus à des troubles psychiques et, le cas échéant, en informer les spécialistes compétents

Les agents de détention surveillent en continu l'état de santé des personnes détenues dans les unités de vie et de travail et identifient les évolutions aussi bien positives que négatives. Ils ne sont souvent pas informés des maladies dont souffrent les personnes détenues (secret médical) et s'appuient donc uniquement sur leurs observations et celles des autres membres de l'équipe. Si l'infraction est toutefois liée à une maladie (trouble psychique), les agents de détention sont informés de la pathologie en cause. Ils portent une attention particulière aux signes d'un risque suicidaire. Ils consignent tout signe suspect dans le journal. Ils informent au besoin le service de santé et exigent des examens supplémentaires. Dans les situations d'urgence, ils alertent les services compétents et appliquent les mesures immédiates pour sauver la vie. Lorsqu'ils sont en contact avec les personnes détenues, ils recourent à des mesures adaptées pour éviter de contracter des maladies infectieuses.

Donner l'alerte dans les situations d'urgence médicale et engager les premières mesures d'urgence

En cas d'urgence médicale, les agents de détention alertent les services compétents, apportent les premiers secours et prennent les mesures immédiates pour sauver la vie (en recourant éventuellement aux équipements disponibles, tels que le défibrillateur). Ils veillent à se protéger contre les maladies infectieuses. Si un agent de détention se trouve à la centrale au moment de l'urgence médicale, il lui appartient d'alerter les services internes et externes, en appelant par exemple le numéro d'urgence, et de mener les secours jusqu'au lieu d'intervention. Si la personne détenue doit être conduite à l'hôpital, les agents de détention suivent la procédure prévue par les directives internes.

Détail des compétences à acquérir / critères de performance

Capacité de mise en œuvre

Les agents de détention sont en mesure de...

- identifier les problèmes somatiques ainsi que les comportements inhabituels ou particuliers dus à des troubles psychiques, les consigner et transmettre les informations y relatives aux services compétents ;
- intervenir professionnellement en cas d'urgence médicale ;
- gérer de manière adaptée les problèmes de santé de peu de gravité ;
- agir de manière adaptée avec les groupes de personnes détenues particulièrement vulnérables ;
- donner les médicaments préparés par le personnel médical en respectant les consignes ;
- tiennent compte des droits de la personnalité et des besoins spéciaux en matière de protection des personnes détenues, également dans le domaine de la sexualité.

Connaissance, compréhension

Les agents de détention ont...

- des connaissances de base concernant les maladies somatiques et psychiques, ainsi que leurs symptômes ;
- un très bon savoir pratique concernant les mesures de protection contre les maladies infectieuses ;
- des connaissances approfondies des consignes et procédures d'urgence médicale internes ;

- un bon savoir pratique concernant les premiers secours et les mesures immédiates pour sauver la vie ;
- des connaissances de base en matière de médicaments et de bonnes connaissances des directives internes relatives à l'administration de médicaments ;
- une connaissance approfondie des besoins et de la gestion des groupes de personnes détenues particulièrement vulnérables ;
- des connaissances concernant les différentes formes de sexualité qui s'expriment en prison.

Attitude, valeurs, motivation

Les agents de détention...

- s'engagent à informer les services compétents, par ex. le service de santé, en cas de manifestations somatiques ou psychiques suspectes ;
- s'engagent à porter une attention particulière aux signes de risque suicidaire, à consigner les signes suspects et à informer sans délai les services compétents conformément aux directives internes ;
- sont conscients de leur obligation d'assistance, de l'importance de surveiller constamment et de consigner l'état de santé des personnes détenues ;
- s'engagent, en cas d'urgence médicale, à fournir les premiers secours et à prendre les mesures immédiates pour sauver la vie, tout en veillant à leur propre sécurité et à celle des tiers ;
- s'engagent à garder leur calme et à agir de manière réfléchie dans les situations d'urgence ;
- s'engagent, en cas d'urgence médicale, à alerter les services internes et externes compétents ou à veiller à ce que l'alerte soit donnée ;
- s'engagent à agir dans le cadre de leurs compétences ;
- s'engagent à adopter une attitude appropriée avec les groupes de personnes détenues particulièrement vulnérables, à éviter les situations de provocation et à les protéger des attaques ;
- sont conscients de devoir adopter une attitude juste et non discriminatoire ;
- s'engagent à faire preuve de compréhension et de patience lorsqu'ils collaborent avec des personnes détenues particulièrement vulnérables, et à faire face aux comportements fautifs avec une attitude professionnelle ;
- s'engagent à répondre aux besoins spécifiques des groupes de personnes détenues particulièrement vulnérables et à chercher des solutions compte tenu des conditions-cadres internes ;
- s'engagent à distribuer les médicaments conformément aux consignes, avec précaution, en s'assurant qu'ils ont distribué le bon médicament à la bonne personne et que cette dernière l'a pris ;

- s'engagent à clarifier les incohérences/incertitudes concernant les médicaments et à ne pas agir de manière arbitraire ;
- sont conscients de l'importance de suivre strictement les consignes relatives à la distribution et à la prise de médicaments ;
- s'engagent à traiter la thématique de la sexualité avec respect et objectivité ;
- sont conscients de l'importance d'appliquer un règlement adapté avec les délinquants sexuels ;
- s'engagent à identifier les comportements sexuels déviants et à prendre des mesures.

Métacognition

Les agents de détention sont en mesure de...

- évaluer les états psychiques ou somatiques et d'en informer les services concernés ;
- évaluer les situations d'urgence médicale et prendre immédiatement des mesures adaptées ;
- identifier rapidement l'abus de médicaments et en informer les services compétents ;
- évaluer de manière professionnelle les problèmes de santé de peu de gravité et faire appel au service de santé en cas de doute ;
- évaluer correctement les comportements fautifs et les comportements déviants des groupes de personnes détenues particulièrement vulnérables et définir des mesures adaptées en consultation avec des tiers ;
- identifier les incohérences et en informer sans délai le personnel médical ;
- évaluer les situations délicates et prendre des mesures conformément aux règlements internes.

6.5. Domaine de compétences opérationnelles E Autogestion et collaboration dans l'organisation

Compétences

Les agents de détention assument leurs missions de manière professionnelle. Ils sont conscients de la surcharge de travail possible et accordent une grande importance à la recherche d'un équilibre leur permettant de rester en bonne santé. Les agents de détention sont conscients de l'importance de la collaboration interdisciplinaire dans leur travail. Ils s'efforcent de maintenir une bonne coopération avec l'équipe, la hiérarchie, ainsi qu'avec les partenaires internes et externes.

Exemples de situations professionnelles typiques

Gérer leurs missions de manière professionnelle

Les agents de détention assument leurs missions (modèle, interlocuteur, etc.) de manière professionnelle au quotidien et ont une grande capacité de réflexion. Ils analysent les situations aussi bien quotidiennes qu'exceptionnelles, résolvent les problèmes grâce à une approche globale, en tenant compte des directives internes, et décident des mesures à prendre. Les agents de détention sont conscients de leurs missions et peuvent changer leur comportement en fonction de la situation (par ex. ils passent d'encadrants à surveillants). Ils remettent régulièrement en question la perception qu'ils ont de leurs missions et de leur attitude (et connaissent à cette fin diverses méthodes efficaces), et adaptent leur comportement au besoin.

Les agents de détention gèrent de manière professionnelle les conflits liés aux objectifs, aux missions et ils les abordent de manière objective. Ils réfléchissent seuls et en équipe à leurs valeurs et à celles de leur profession (travail avec une clientèle forcée), en les représentant à l'extérieur.

Collaborer avec des partenaires internes et externes

Les agents de détention collaborent avec différents partenaires internes (service psychiatrique et psychologique, service social, service de santé, etc.) et externes (divers services, prestataires de mesures d'intégration professionnelle, entreprises, spécialistes, etc.). Ils maintiennent également des contacts avec l'entourage des personnes détenues (membres de leur famille, représentant légal, médecin généraliste, etc.). Les agents de détention connaissent les différents partenaires, les services qu'ils offrent et y font appel lorsque la situation l'exige. Ils entretiennent activement des relations avec eux et communiquent de manière professionnelle. Dans le cadre de la collaboration, ils connaissent les limites de leurs compétences et les respectent.

Détail des compétences à acquérir / critères de performance

Capacité de mise en œuvre

Les agents de détention sont en mesure de...

- gérer leurs missions de manière professionnelle ;
- surveiller leurs ressources et leur état de santé dans le cadre de leur profession ;
- collaborer professionnellement avec l'équipe, la hiérarchie, ainsi qu'avec différentes partenaires internes et externes.

Connaissances, compréhension

Les agents de détention ont...

- des connaissances approfondies concernant leur profession et sont familiarisés avec les fondements éthiques et le code de déontologie des agents de détention (Recommandation CM/Rec(2012)5 du Comité des ministres du Conseil de l'Europe aux États membres sur le Code européen de déontologie pour le personnel pénitentiaire) ;
- une bonne compréhension de leurs missions professionnelles ;
- des connaissances approfondies en matière de gestion des ressources personnelles ;
- un ensemble de méthodes efficaces pour faire face aux situations éprouvantes ;
- des connaissances approfondies dans le domaine de la communication ;
- un très bon savoir pratique concernant les processus de travail efficaces ;
- une bonne compréhension des degrés d'escalade et de la mise en œuvre des stratégies pour désamorcer la situation ;
- des connaissances approfondies concernant leurs missions, leurs compétences et leurs responsabilités ;
- un très bon savoir pratique en matière de gestion des entretiens et de négociation ;
- des connaissances approfondies en matière de collaboration interdisciplinaire ;
- une bonne connaissance des partenaires externes et des services qu'ils proposent.

Attitudes, valeurs, motivation

Les agents de détention...

- s'engagent à exercer leurs missions en faisant preuve d'objectivité, de justesse et de fermeté ;
- s'engagent à constater et à gérer les conflits liés aux objectifs et aux missions de manière professionnelle et objective ;
- s'engagent à toujours agir selon leurs propres valeurs et celles de leur profession, en les représentant à l'extérieur avec exemplarité ;
- sont conscients de devoir agir de manière professionnelle pour assumer leurs missions ;
- s'engagent à trouver un équilibre entre vie professionnelle et vie privée ;
- s'engagent à s'informer au besoin sur les offres de soutien et à réagir de manière adaptée lorsqu'ils sont confrontés à l'image ambivalente de leur profession auprès du grand public ;
- sont conscients de l'importance d'échanger leurs expériences avec leurs collègues et de maintenir la cohésion de l'équipe ;
- s'engagent à aborder le comportement problématique d'un coéquipier et à chercher ensemble une solution ;
- s'engagent à consigner minutieusement les observations et informations dans un rapport, afin d'assurer le flux d'informations ;
- s'engagent à aborder les divergences d'opinion directement avec la hiérarchie et à chercher des solutions ;
- s'engagent à suivre consciencieusement les consignes de la hiérarchie ;
- s'engagent à maintenir activement et systématiquement des relations avec les partenaires internes et externes, à coopérer et à communiquer de manière professionnelle ;
- s'engagent à rester dans le cadre de leurs compétences.

Métacognition

Les agents de détention sont en mesure de...

- analyser les situations aussi bien quotidiennes qu'exceptionnelles, évaluer les problèmes de manière globale et en tenant compte des directives internes, afin de décider des mesures à prendre en connaissance de cause ;
- réfléchir régulièrement à leur façon d'agir, à leur attitude au travail, à la conception qu'ils ont de leurs missions, et adapter, ou corriger au besoin, leur comportement;
- réfléchir à la manière dont ils gèrent leur énergie et, au besoin, poser des limites ou demander de l'aide ;

- analyser de manière approfondie les dynamiques de groupe et définir des mesures adaptées ;
- analyser de manière critique les avis divergents concernant les ordres, afin d'étayer avec des arguments solides leurs propositions visant le développement et l'amélioration ;
- comprendre l'utilité du travail interdisciplinaire et maintenir la collaboration avec le réseau .

7. Annexe 2 Glossaire³

Demande de récusation	Par demande de récusation, on entend la demande de nomination d'un expert autre que celui affecté pour un examen.
Compétences opérationnelles	La compétence est la capacité d'un individu à résoudre avec efficacité les problèmes qui se présentent dans son activité professionnelle et à faire face à des situations concrètes exigeantes et définies. La compétence est la capacité d'un individu à exercer avec succès une activité professionnelle, en mobilisant ses propres ressources à disposition en termes de capacités personnelles, méthodologiques, professionnelles et sociales.
Profil de la profession	Le profil de la profession est une description succincte (de 1 à 1,5 page A4) de la profession concernée. Il définit le domaine d'activité (qui sont les groupes cibles, les interlocuteurs, les clients), les principales compétences opérationnelles ou les critères de performance ainsi que les exigences liées à l'exercice de la profession (autonomie, créativité/innovation, environnement de travail, conditions de travail). Il mentionne ensuite la contribution de la profession au développement durable sur les plans économique, social, sociétal et écologique. Le profil de la profession fait partie intégrante du règlement d'examen (obligatoire) et des directives (facultatif).
Critère d'évaluation	Un critère d'évaluation indique selon quelle échelle une compétence est évaluée. Cette échelle tient compte des connaissances professionnelles et des capacités requises. Les critères sont formulés avant l'examen et indiquent les attentes, ainsi que les performances et compétences exigées, permettant d'obtenir un résultat satisfaisant. Ils servent de base pour la correction ou l'évaluation de l'examen.
Incidents critiques	Les incidents critiques constituent une forme d'épreuve. Un incident critique décrit une situation professionnelle pouvant être résolue grâce à certaines compétences. Le candidat est confronté à une situation pratique et décrit son approche concrète.
Brevet fédéral BF	Titre sanctionnant un examen professionnel fédéral.
Attestation fédérale de formation professionnelle AFP	Titre sanctionnant une formation professionnelle initiale de deux ans.

³ Certains termes proviennent du glossaire du SEFRI.

Certificat fédéral de capacité CFC	Titre sanctionnant une formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans.
Étude de cas	L'étude de cas constitue une forme d'épreuve qui confronte le candidat à une situation pratique complexe qui l'oblige à traiter différentes tâches successivement. Ces différentes tâches sont tirées des principaux processus et missions de la profession et exigent par exemple l'analyse d'une situation donnée, la formulation de conclusions, l'élaboration d'un concept ou des applications concrètes.
Simulations opérationnelles	Les simulations opérationnelles constituent une forme d'épreuve où il est demandé au candidat d'effectuer concrètement les activités professionnelles de routine dans un environnement simulé ou de décrire l'approche qu'il adopterait
Orientation compétences	L'orientation vers les compétences signifie la prise en compte des compétences opérationnelles dans l'élaboration des examens fédéraux et des offres de formation. Le professionnel ne doit pas seulement maîtriser des faits, il doit aussi être capable d'utiliser son savoir dans des situations pratiques qui le confrontent à des tâches inhabituelles, à des problèmes mal définis ou qui requièrent de sa part de collaborer avec d'autres personnes ou qui impliquent des responsabilités élevées.
Compétence relative à la capacité de mise en œuvre	→ Compétence (opérationnelle) liée à la capacité de mise en œuvre. Il s'agit d'une activité/approche concrète dans une situation professionnelle.
Compétence relative aux connaissances / à la compréhension	→ Compétence (opérationnelle) liée aux connaissances spécialisées d'un individu. Cela comprend par ex. les connaissances spécialisées, les fondements théoriques, ainsi que les connaissances méthodologiques et des processus.
Compétence relative à l'attitude et à la motivation	→ Compétence (opérationnelle) liée aux aspects motivationnels nécessaires à la volonté d'agir.
Compétence liée à la métacognition	→ Compétence (opérationnelle) liée à la capacité de réflexion et d'analyse nécessaire à la gestion professionnelle d'une conduite donnée.
Mini-cas	Les mini-cas constituent une forme d'épreuve. Des événements ou des situations problématiques tirés du quotidien de l'agent de détention est exposé au candidat, lequel doit expliquer comment il agirait et pour quelles raisons.

Modèle « système classique »	Le modèle « système classique » comprend uniquement un examen qui vise à vérifier de la manière la plus exhaustive possible si les principales compétences opérationnelles décrites dans le profil de qualification ont été acquises et cela grâce à un échantillon représentatif d'épreuves.
Organisation du monde du travail (OrTra)	L'organisation du monde du travail englobe les partenaires sociaux, les associations professionnelles, les autres organisations compétentes et les autres prestataires de la formation professionnelle. L'organisation uniquement axée sur les formations scolaires n'est pas considérée comme une organisation du monde du travail. L'organisation du monde du travail forme, seule ou avec d'autres organisations du monde du travail, l'organe responsable des examens fédéraux.
Experts d'examen	Les experts d'examen sont chargés, au nom de l'organe responsable de l'examen, de préparer l'examen ou des parties de l'examen et de les organiser. Ce sont des spécialistes avertis du domaine en question.
Règlement d'examen	Le règlement d'examen est le document légal d'un examen professionnel fédéral ou d'un examen professionnel fédéral supérieur. Il est rédigé sur la base du texte de référence. Le règlement d'examen doit être approuvé par le SEFRI.
Jeu de rôle	Le jeu de rôle constitue une méthode d'évaluation où un entretien portant sur le contexte professionnel du candidat est simulé. L'entretien peut aussi bien reposer sur la confrontation que sur la coopération. Le candidat assume toujours le rôle de l'agent de détention.
Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI	Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation est l'autorité fédérale qui approuve les règlements d'examen et exerce la surveillance des examens professionnels fédéraux et des examens professionnels fédéraux supérieurs. Pour de plus amples informations : www.sbf.admin.ch .
Organe responsable	L'organe responsable s'occupe du développement, de la diffusion et de la mise à jour régulière du règlement d'examen et des directives. Ensuite, il s'occupe de la convocation aux épreuves de l'examen fédéral et de l'organisation de l'examen fédéral. L'organe responsable comprend une ou plusieurs organisations du monde du travail (OrTra). En général, l'organe responsable est actif à l'échelle nationale et est présent sur l'ensemble du territoire suisse.
Analyses vidéo	Les analyses vidéo constituent une forme d'épreuve où le candidat regarde des vidéos tirées du contexte professionnel, afin

	d'observer et d'analyser le comportement des personnes filmées. Il mène ensuite un entretien avec les experts d'examen.
Directives	Les directives contiennent des informations complémentaires sur le règlement d'examen. Éditées par la commission d'examen ou la commission d'assurance-qualité ou par l'organe responsable, elles permettent notamment de présenter le règlement d'examen de manière plus détaillée au candidat. Contrairement au règlement d'examen, les directives ne comprennent pas de dispositions légales. Elles doivent être rédigées de telle manière que la réussite de l'examen ne soit pas conditionnée par la participation préalable à un cours, c'est-à-dire que les critères d'évaluation (ou les critères de performance) doivent être définis pour chacune des épreuves de l'examen.
Questions portant sur les connaissances et la compréhension	Les questions portant sur les connaissances et la compréhension constituent une méthode d'évaluation faisant partie d'une épreuve écrite. Cette méthode comprend des questions fermées (questions oui/non, choix unique, choix multiple, questions d'associations, questions de séquences logiques) et des questions ouvertes (questions portant sur un texte, questions portant sur une situation).
