

Partie Teil Parte **A**

LA FORMATION EN ENTREPRISE DE A - Z

FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE
BERUFLICHE GRUNDBILDUNG
FORMAZIONE PROFESSIONALE DI BASE



LA FORMATION EN ENTREPRISE DE A - Z

A 1. De l'entreprise à l'entreprise formatrice

1.1. Devenir entreprise formatrice	27
• Prendre la décision de former	30
1.2. Les trois lieux de formation et les éléments de la formation professionnelle initiale	31
1.3. Le formateur et la formatrice en entreprise	35
• Plan d'études – Cours de base pour formateurs / formatrices en entreprise	38
1.4. Développement de la qualité à l'aide de la QualiCarte	42
• QualiCarte	45
• QualiCarte: questionnaire pour les personnes en formation	49

A 2. Choix et engagement

2.1. Profil d'exigences	53
• Profil d'exigences	56
2.2. Sélection	58
• Procédure de sélection	65
• Présélection sur la base des dossiers de candidature	66
• Échéancier: choix des candidat-e-s	68
• Déroulement d'un entretien d'embauche	69
• Dossier de sélection	71
• Le stage d'observation	77
• Maladie et accident	82
2.3. Engagement	89
• Contrat d'apprentissage – engagement	92
• Formulaire Contrat d'apprentissage	93
2.4. Relations d'apprentissage	95

A 3. Préparation de la formation dans l'entreprise et intégration

3.1. Préparation de la place de travail	101
3.2. Planification de la formation dans l'entreprise	103
• Planification de la formation dans l'entreprise	112
• Programme de formation dans l'entreprise	113
• Programme individuel de formation	114
3.3. Intégration de la personne en formation dans l'entreprise	115
• Préparation avant le premier jour de travail	118
• Premier jour – première semaine de travail	119

A 4. Enseigner et apprendre au sein de l'entreprise

4.1. Processus d'apprentissage dans l'entreprise	123
• Transmission des instructions	126
4.2. Rapport de formation	127
• Rapport de formation	129
4.3. Dossier de formation	133
• Introduction au dossier de formation	143
4.4. Compétences opérationnelles	144
4.5. Techniques d'entretien	146
• Exemple de préparation d'un entretien	148
4.6. Résolution de problèmes	150
• Gérer les conflits	152
• Surmonter les conflits	153
4.7. Travail en équipe	154
4.8. Autorité et motivation	156
• Susciter et entretenir la motivation	157

A 5. Fin de la formation

5.1. Préparation de la personne en formation à la procédure de qualification	161
5.2. Certificat d'apprentissage	164
• Certificat d'apprentissage / Attestation d'apprentissage	168
5.3. Que faire après la formation professionnelle initiale?	169
• Départ de l'entreprise à la fin de l'apprentissage	173

A 1. De l'entreprise à l'entreprise formatrice

1.1. Devenir entreprise formatrice	27
CHECK-LIST	
• Prendre la décision de former	30
1.2. Les trois lieux de formation et les éléments de la formation professionnelle initiale	31
1.3. Le formateur et la formatrice en entreprise	35
FORMULAIRE	
• Plan d'études – Cours de base pour formateurs/formatrices en entreprise	38
1.4. Développement de la qualité à l'aide de la QualiCarte	42
FORMULAIRE	
• QualiCarte	45
CHECK-LIST	
• QualiCarte: questionnaire pour les personnes en formation	49

1. De l'entreprise à l'entreprise formatrice

1.1. Devenir entreprise formatrice

Arguments en faveur de la formation professionnelle



(voir check-list «Prendre la décision de former»)

Responsabilité partagée

La formation professionnelle est une tâche commune de l'économie et de l'État. La formation professionnelle duale se caractérise par un haut niveau de qualité. Comparé aux filières scolaires, le système est adapté aux besoins, axé sur la pratique et peu coûteux. En formant les jeunes, les entreprises assurent le maintien du système suisse de formation professionnelle et assument ainsi une importante responsabilité sociale.

Toute entreprise a la possibilité d'y participer directement en formant elle-même la relève ou d'y contribuer en tant que membre d'une organisation du monde du travail chargée de concevoir les ordonnances de formation. Elle prend ainsi part à la décision et exerce une influence sur le contenu de la formation et la manière dont elle se déroulera.

La formation dispensée dans le système dual répond aux besoins des entreprises, car la majeure partie de la formation s'acquiert par la pratique. A la fin de leur apprentissage, les jeunes s'insèrent sans difficulté dans le marché de l'emploi. Le lien entre la formation et la pratique explique le relatif faible taux de chômage des jeunes en Suisse.

Relève professionnelle

Le système dual de formation professionnelle se révèle bon parce que les jeunes entrent très tôt dans les entreprises. Ils se familiarisent ainsi avec le monde du travail dans lequel ils accomplissent la plus grande partie de leur formation initiale. Ils y gagnent leur première expérience professionnelle. L'alternance de la théorie et de la pratique favorise le transfert de connaissances. Les entreprises qui forment des apprentis jouent un rôle important. Elles assurent ainsi une relève durable dans leur secteur d'activité.

Maintien de la tradition

Toute formation a pour but de préparer les jeunes gens à la vie professionnelle. Ce but figure au cœur de la formation professionnelle mais d'autres objectifs ne sauraient être négligés. La formation professionnelle contribue aussi à l'insertion sociale et laisse aux personnes en formation une latitude suffisante pour s'épanouir.

Chance offerte aux jeunes

Les entreprises formatrices donnent aux jeunes la chance d'entamer une carrière professionnelle. Grâce à elles, même ceux qui s'étaient vus refuser l'accès à plusieurs institutions de formation à l'issue de leur scolarité, ont la chance de s'insérer dans le système dual et, de ce fait, dans le monde du travail. La possibilité leur est par exemple offerte d'accomplir une formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation (AFP).

Investissement rentable

L'investissement se justifie à moyen et à long terme, car les entreprises disposent ainsi de personnel qualifié. Aussi importe-t-il que le plus grand nombre possible d'entreprises forment des apprenti-e-s et assurent la relève dans leur secteur d'activité.

Coûts et bénéfice

L'investissement se justifie déjà pendant l'apprentissage. Les personnes en formation accomplissent un travail productif. Comme l'indiquent plusieurs études, l'entreprise en tire un bénéfice dans deux tiers des cas. Dans le troisième tiers, l'entreprise assume des coûts nets qui peuvent être couverts à moyen et à long terme lorsque les apprentis poursuivent leur activité dans l'entreprise formatrice à l'issue de leur formation initiale. Cela permet d'épargner les coûts liés à la recherche, au recrutement et à l'introduction de nouveaux collaborateurs et de s'assurer la collaboration de personnes qualifiées pas nécessairement disponibles sur le marché de l'emploi.

Système souple, axé sur la pratique

La formation dispensée dans l'entreprise peut s'adapter avec rapidité et souplesse à des besoins changeants. Cette adaptation constante exige une planification soignée de la formation. Le dispositif retenu par l'entreprise représente un bon indicateur des qualifications et compétences qui auront de l'importance à l'avenir.

Responsabilité sociale

Dans le système suisse de formation professionnelle, l'État et l'économie assument ensemble une responsabilité économique et sociale. Il s'agit d'assurer l'accès du plus grand nombre possible de jeunes à une formation postobligatoire grâce aux places d'apprentissage offertes en suffisance par les entreprises.

Donner et recevoir

La formation professionnelle initiale se caractérise par le partenariat. Les entreprises qui forment la relève investissent non seulement du temps (celui du personnel) et de l'argent, mais elles bénéficient aussi d'un retour sur investissement dans la mesure où les apprentis – du moins après un certain temps – fournissent un travail productif et font souffler un vent frais dans l'entreprise.

Image positive à l'extérieur

Les entreprises qui s'engagent dans la formation croient en leur avenir et en celui de leur secteur d'activité. Elles renforcent ainsi leur image auprès de leur clientèle, de leurs partenaires et du public.

Effet positif à l'interne

En formant la relève, l'entreprise contribue à maintenir une structure d'âge équilibrée. Les échanges entre l'école professionnelle et l'entreprise formatrice assurent l'adaptation constante du savoir dans l'entreprise. Le climat de l'entreprise bénéficie de l'apport des jeunes qui dynamisent les échanges interpersonnels.

Prendre la décision de former

X	9 étapes pour devenir entreprise formatrice
1	Motivation Déterminer à l'interne si la motivation est suffisante pour former
2	Choisir la formation professionnelle initiale appropriée Dans quelle profession former? S'informer en consultant les profils et les ordonnances de formation (voir liste de liens en annexe «&»)
3	Créer des places de formation Clarifier l'opportunité de créer des places de formation dans l'entreprise
4	Questions Recourir à un-e expert-e de l'organisation du monde du travail, à l'office de la formation professionnelle ou à une entreprise expérimentée pour répondre aux questions qui se posent
5	Autorisation de former L'office cantonal compétent accorde l'autorisation de former si les conditions préalables sont remplies.
6	Chercher les futur-e-s apprenti-e-s Etablir le profil des personnes à former et les recruter. La recherche peut se faire via la bourse des places d'apprentissage, par internet, par annonce, par affiche au siège de l'entreprise ou par tout autre moyen approprié.
7	Former le formateur ou la formatrice L'entreprise désigne la personne responsable de la formation et l'inscrit au cours pour formateurs et formatrices.
8	Planifier la formation en entreprise Etablir le programme de formation. Le plan de formation qui accompagne l'ordonnance de formation constitue le principal moyen de planifier la formation à la pratique professionnelle.
9	Conclure le contrat d'apprentissage Les parties signent le contrat d'apprentissage et le font approuver par l'office cantonal de la formation professionnelle.

1.2. Les trois lieux de formation et les éléments de la formation professionnelle initiale

Les trois lieux de formation

Toute entreprise – qu'elle soit petite, moyenne, importante ou spécialisée – peut former des apprentis. La formation professionnelle initiale s'acquiert dans trois lieux: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises. Dans la plupart des cas, les jeunes accomplissent leur apprentissage dans une entreprise privée ou publique et fréquentent parallèlement l'école professionnelle et les cours interentreprises. Ces trois lieux sont appelés à collaborer.

L'entreprise formatrice

L'entreprise formatrice assume une responsabilité particulière; elle est partie au contrat d'apprentissage; par le choix et l'encadrement des personnes en formation, elle crée un contexte qui est aussi important pour l'école professionnelle. Les formateurs et les personnes qualifiées employées par l'entreprise dispensent la formation pratique.

Le réseau d'entreprises formatrices

Lorsqu'une entreprise n'a pas la taille requise ou est trop spécialisée pour former seule, elle peut adhérer à un réseau d'entreprises formatrices. Il s'agit en l'occurrence d'une forme particulière d'organisation de la formation professionnelle initiale. Deux ou plusieurs entreprises aux activités complémentaires constituent un réseau et forment ensemble des apprentis. Une entreprise ou une organisation principale représente le réseau auprès des tiers.

Vignette entreprise formatrice

A condition de disposer d'une autorisation de former et d'avoir des apprentis en formation, toute entreprise ou tout réseau d'entreprises formatrices reçoit une vignette en témoignage de reconnaissance de son engagement. Le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) et les cantons ont repris en 2004 l'idée de la vignette qui avait été introduite en 1997 en Suisse romande; ils l'ont dès lors diffusée dans tout le pays. La formation professionnelle gagne en visibilité grâce à la vignette diffusée par les pouvoirs publics.

Les offices cantonaux de la formation professionnelle mettent la vignette à la disposition des entreprises formatrices, sous forme d'autocollants de différents formats, dans les quatre langues nationales, en anglais et dans une version bilingue allemand-français.

Voir exemples sous
www.formationprof.ch/vignette



L'école professionnelle

L'école professionnelle a un mandat de formation qui lui est propre. Elle est tenue d'admettre toutes les personnes en formation qui disposent d'un contrat d'apprentissage approuvé par l'autorité cantonale. La fréquentation de l'école professionnelle est obligatoire. Gratuit pour les personnes en formation, l'enseignement est considéré comme temps de travail.

Les cours interentreprises (CIE)

La formation pratique dispensée dans l'entreprise est complétée par des cours internes et par les cours interentreprises; les apprentis y acquièrent les techniques fondamentales de travail. Mis sur pied par les organisations du monde du travail, les cours sont en général organisés sous forme de blocs et répartis sur toute la durée de la formation (à l'exception du dernier semestre). Selon les professions, ils durent quelques jours ou plusieurs semaines. L'entreprise formatrice supporte les coûts (finance de participation et éventuels frais de voyage). Certains fonds en faveur de la formation professionnelle en couvrent une partie.

Conformément à l'Accord intercantonal sur les contributions dans le domaine de la formation professionnelle (AEPr), les entreprises reçoivent un forfait unique, versé par jour de cours et par participant. Le forfait CIE se fonde sur les coûts réels totaux des cours interentreprises pendant la durée de l'apprentissage. Il inclut toutes les contributions des pouvoirs publics (forfait et éventuelle subvention cantonale supplémentaire). La participation des entreprises aux frais résultant des CIE ne peut être supérieure au coût total (art 21 al. 2 OFPr).

Survol des dispositions sur la formation professionnelle

La formation professionnelle initiale repose sur les éléments suivants:

La **loi sur la formation professionnelle (LFPr)** du 13 décembre 2002 et l'**ordonnance** du 19 novembre 2003 qui l'accompagne sont en vigueur depuis le 1er janvier 2004. Elles s'appliquent à toutes les professions.

Chaque formation professionnelle initiale est régie par une **ordonnance de formation** (officiellement dénommée ordonnance sur la formation professionnelle initiale). Son contenu se limite aux aspects juridiques les plus importants et définit les éléments fondamentaux de la formation initiale dans une profession donnée.

Le **plan de formation** accompagne l'ordonnance de formation. Il constitue la base en matière de pédagogie pour la formation professionnelle initiale. En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité, il contient le profil de qualification et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les plans de formation élaborés depuis 2013 ne mentionnent que les compétences opérationnelles et leur concrétisation. Tous les autres domaines sont réglés dans l'ordonnance de formation. Quant aux plans réalisés jusqu'en 2012, ils indiquaient les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle, la répartition des leçons à l'école professionnelle, les thèmes et la durée des cours interentreprises ainsi que les dispositions concernant la procédure de qualification. (voir thème A 3.2.)

Le **programme de formation pour les entreprises formatrices** s'applique aux professions dans lesquelles le plan de formation ne sert pas de moyen de planification pour la formation à la pratique professionnelle. L'organisation du monde du travail (OrTra) compétente établit le programme de formation.

Le **programme de formation dans l'entreprise** est établi par les formateurs sur la base du plan de formation (qui accompagne l'ordonnance de formation). Ils veillent par exemple à harmoniser la formation pratique avec l'enseignement dispensé à l'école professionnelle et les techniques

fondamentales exercées dans les cours interentreprises; ils déterminent à quel moment la personne en formation doit acquérir les aptitudes et les connaissances indispensables à l'exercice de la profession apprise.

Le **programme individuel de formation** est aussi établi par les formateurs. Il concrétise le programme de l'entreprise pour chaque apprenti-e. Il tient compte de la planification individuelle (p. ex. fréquentation de cours facultatifs ou d'appui, préparation de la maturité professionnelle, vacances, séjours linguistiques, etc.). (voir thème A 3.2.)

Pendant toute la durée de leur formation professionnelle initiale, les apprentis établissent les **rapports d'apprentissage**. Ce faisant, ils documentent la formation reçue, approfondissent leurs connaissances et réfléchissent aux expériences, aux progrès réalisés ou aux difficultés rencontrées. Les rapports sont conservés dans le dossier de formation. De nombreuses ordonnances de formation exigent la tenue d'un dossier de formation. (voir thème A 4.3.)

En établissant le **rapport de formation**, le/la formateur/trice dresse un constat: le niveau atteint par la personne en formation. Le rapport donne lieu à un entretien semestriel fondé sur le dossier de formation. (voir thème A 4.2.)

A la fin de la formation, le/la formateur/trice établit le **certificat d'apprentissage**. Ce document doit au moins porter sur la profession apprise et la durée de la formation professionnelle initiale. En règle générale, le certificat d'apprentissage contient des indications sur les aptitudes, les prestations et le comportement de l'apprenti-e. Les rapports de formation constituent une bonne source d'informations pour la personne chargée d'établir le certificat. (voir thème A 5.2.)

L'organisation du monde du travail (OrTra) fixe et met sur pied l'**examen final (procédure de qualification)**. L'entreprise formatrice prépare la personne en formation à la partie pratique de l'examen final et l'inscrit à la procédure de qualification. (voir thèmes A 5.1. et B 1.4.)

Attestation fédérale de formation professionnelle AFP, certificat fédéral de capacité CFC, certificat fédéral de maturité professionnelle. La Confédération fixe les conditions requises pour obtenir ces certificats et titres dans les ordonnances de formation (section 9) et dans l'Ordonnance sur la maturité professionnelle fédérale. (voir thème B 1.1)

PARTIE A LA FORMATION EN ENTREPRISE DE A - Z



1.3. Le formateur et la formatrice en entreprise

Les formateurs/trices (auparavant maîtres d'apprentissage) dispensent aux apprenti-e-s la formation à la pratique professionnelle dans l'entreprise. Ils se réfèrent au plan de formation qui accompagne chaque ordonnance de formation.

Les formateurs/trices responsables sont les personnes désignées par l'entreprise formatrice; leur nom figure dans le contrat d'apprentissage. Ils disposent dans la plupart des cas d'un certificat fédéral de capacité CFC ou d'une qualification équivalente dans le domaine de la formation qu'ils donnent, d'au moins deux ans d'expérience professionnelle et justifient d'une formation à la pédagogie professionnelle. Les formateurs/trices responsables peuvent aussi charger les personnes qualifiées employées dans l'entreprise de dispenser une partie de la formation à la pratique professionnelle. Ces personnes ont achevé avec succès une formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans.

Pour offrir la formation à la pratique professionnelle, les entreprises doivent disposer d'une autorisation cantonale de former. Par sa décision, l'autorité cantonale confirme que les conditions préalables, tant professionnelles que personnelles, sont remplies et que la formation à la pratique professionnelle peut réellement être dispensée. Elle examine si l'entreprise emploie les formateurs/trices responsables et les personnes qualifiées nécessaires. Elle s'assure aussi que ces personnes ont acquis la formation professionnelle et pédagogique requise mentionnée dans l'ordonnance de formation.

Formation des formateurs/trices

Pour pouvoir exercer l'activité de formateur/trice responsable dans une entreprise, les professionnels qualifiés doivent disposer d'une formation pédagogique en plus des compétences professionnelles et de l'expérience requises.

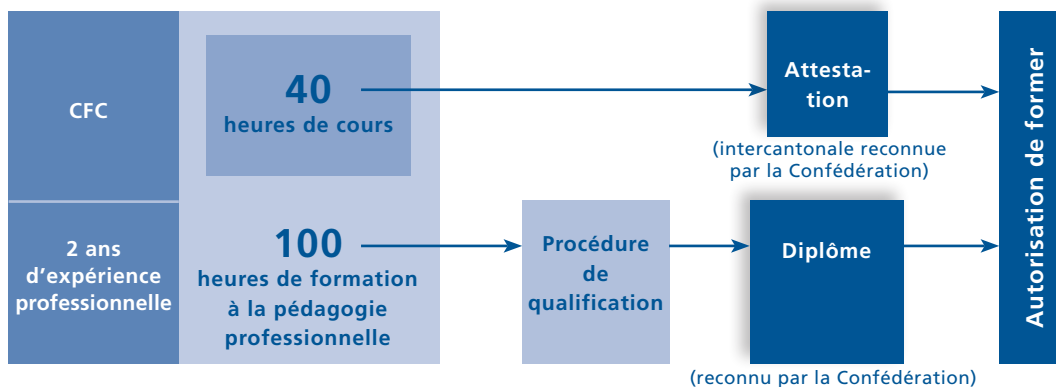
La formation peut s'acquérir par:

- la formation de formateur/formatrice en entreprise (DFE) de 100 heures (diplôme reconnu par la Confédération)

ou

- le cours de base pour formateur/formatrice en entreprise (CFE) de 40 heures (attestation cantonale, reconnue par la Confédération) – précédemment cours pour maîtres d'apprentissage

Formation de formateur/formatrice en entreprise

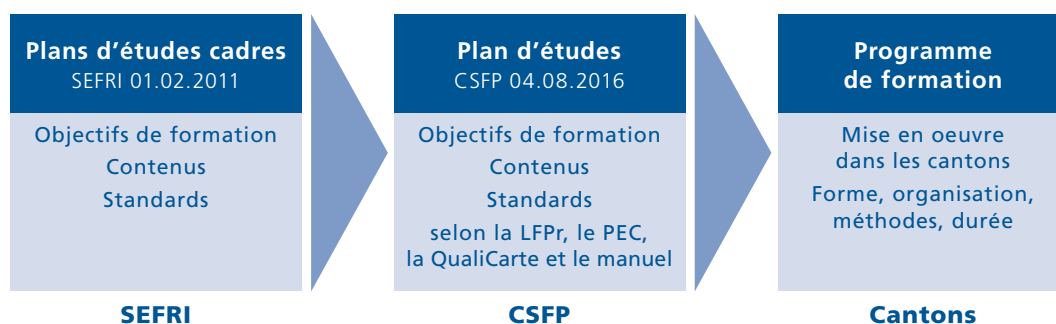


La formation des formateurs/trices est définie dans les plans d'études cadres pour les responsables de la formation professionnelle. Le contenu de la formation pédagogique n'est pas centré sur la profession. Il porte sur les bases méthodologiques et didactiques spécifiques à la formation des jeunes.

Cours pour formatrices/formateurs en entreprise avec attestation cantonale reconnue par la Confédération

Les cantons organisent eux-mêmes les cours ou les mettent sur pied en collaboration avec les organisations du monde du travail. Les participants reçoivent une attestation. (voir thème B 3.1.)

La Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP) a approuvé en 2007 le plan d'études relatif au cours d'une durée de 40 heures. Les cantons – qui assument la responsabilité de la formation des formateurs/formatrices en entreprise – se sont ainsi créé une base commune en vue de la reconnaissance mutuelle des cours. (Pour davantage d'informations au sujet du plan d'études, voir la liste de liens et de références bibliographiques dans l'annexe «&»).



Thèmes des cours:

1. Rapport avec les personnes en formation
2. Planification et mise en œuvre de la formation à la pratique professionnelle
3. Prise en compte des aptitudes individuelles
4. Conditions-cadres de la formation professionnelle

Les formateurs/trices déjà au bénéfice d'une formation pédagogique peuvent être dispensés de tout ou partie des cours. Les personnes qui exercent leur activité dans des professions assujetties depuis 2004 à la LFPr, par exemple celles du secteur de la santé, ne sont pas tenues de suivre un cours si elles ont déjà formé des apprenti-e-s pendant cinq ans.

Cours pour formatrices/formateurs en entreprise avec diplôme reconnu par la Confédération

La formation de formateur/trice en entreprise peut aussi déboucher sur un diplôme. La procédure de qualification à laquelle les candidate-e-s se soumettent examine s'ils sont capables de former des apprentis de manière autonome et responsable, en d'autres termes de sélectionner les personnes à former, de les accompagner de façon méthodique et de les préparer à achever leur apprentissage avec succès.

La procédure de qualification permet de justifier la pratique acquise en tant que formateur/trice. C'est ainsi que la qualité de la formation en entreprise est assurée. Par rapport au cours dont la durée de 40 heures est prescrite, la différence essentielle réside dans l'investissement total consenti pour se former et dans la procédure de qualification. Les 100 heures de formation englobent le temps de présence aux cours, l'étude individuelle, la réalisation de la formation planifiée dans l'entreprise et la préparation à la procédure de qualification. L'organe responsable de la formation fixe les modalités de la procédure de qualification (dossier, entretien avec les experts, etc.).

Responsables de la formation professionnelle

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire. La LFPr distingue entre:

- Formateurs actifs dans les entreprises formatrices
- Autres formateurs (Ce sont par exemple ceux qui exercent leur activité dans les cours interentreprises et dans d'autres lieux de formation comparables, dans les écoles de métiers ou dans d'autres institutions de formation reconnues.)
- Enseignant-e-s des écoles professionnelles
- Expert-e-s aux examens

Il arrive souvent que des professionnels qualifiés commencent à former et assument d'autres fonctions au fil du temps. Une formatrice peut par exemple dispenser des cours à titre accessoire dans une école professionnelle, un formateur peut être nommé expert aux examens. La formation des responsables de la formation professionnelle est réglée dans des plans d'études cadres. (voir liste de liens en annexe «&») Les plans sont coordonnés entre eux, autrement dit une formation acquise peut être prise en compte pour une autre. C'est là une des forces du système dual. Les formateurs et les formatrices sont issus de la pratique et assument des tâches variées dans la formation professionnelle initiale.

Enrichissement des tâches

Les formateurs et formatrices en entreprise apportent l'essentiel: le bagage qui fait d'eux des professionnels confirmés. Ils y ajoutent la motivation à transmettre leur savoir. Le plaisir de collaborer avec les jeunes constitue la troisième condition préalable. Lorsqu'ils sont chargés d'encadrer les personnes en formation, ils enrichissent leurs tâches et assument de nouvelles responsabilités. L'exercice de leur activité professionnelle en devient plus exigeant mais aussi plus varié. Dans bien des cas, les formateurs/trices assument pour la première fois des fonctions de cadre, ce qui représente un jalon dans leur parcours professionnel.

Apprendre et former

L'évolution dans le monde du travail et les professions se répercute aussi sur la manière d'apprendre, de former et de préparer les jeunes à leur vie professionnelle. La formation différenciée prime aujourd'hui sur les formations standardisées. Désormais plus ouvert, le système de formation professionnelle place sans cesse les spécialistes devant de nouvelles tâches. Les professions ne s'apprennent plus pour toute la vie. La formation initiale représente désormais le fondement pour l'apprentissage durant toute la vie professionnelle.

Formation continue

Pour former efficacement des apprentis, le formateur ou la formatrice doit veiller à sa formation continue. Il existe de nombreuses possibilités de perfectionnement sur le plan technique; elles sont notamment offertes par l'association professionnelle. Pour pouvoir accompagner leurs apprentis de façon méthodique et personnelle, les formateurs doivent aussi élargir leurs compétences pédagogiques. Les prestataires de formation en la matière offrent une gamme de cours spécifiques. Les cours de perfectionnement se fondent souvent sur le cours de base. Les formateurs/trices peuvent appliquer les compétences acquises non seulement à la formation de la relève mais aussi les mettre en évidence dans un dossier de candidature.

Plan d'étude – Cours de base pour formateurs/formatrices en entreprise – avec attestation cantonale reconnue par la Confédération – 40 heures (AFE)
Lehrplan – Kurs für Berufsbildner/innen in Lehrbetrieben – mit kantonalem, eidg. anerkanntem Kursausweis – im Umfang von 40 Kursstunden (KBB)
Piano di formazione – Corso di base per formatori/formatrici di apprendisti in azienda – con attestazione cantonale – 40 ore (CFA)

04.08.2016

Compétences attendues	PEC	QualiCarte	Références manuel (3 ^e édition)						
Verlangte Kompetenzen	RLP	QualiCarte	Referenzen Handbuch (3. Auflage)						
Competenze richieste	PSQ	QualiCarte	Riferimento nel manuale (2 ^a edizione)						
Objectif de formation 1: Rapport avec les personnes en formation Bildungsziel 1: Umgang mit Lernenden Obiettivo generale 1: Rapporto con le persone in formazione	1								
1.1 Le formateur/la formatrice en entreprise (FE) prépare un accueil personnalisé: il/elle informe sur l'organisation de l'entreprise (en particulier les responsabilités) et indique les règles en vigueur. Die Berufsbildner/innen bereiten den Lehrbeginn der Lernenden vor: Sie führen in die betriebliche Organisation (insbesondere Zuständigkeiten) und Verhaltensregeln ein. Il formatore/la formatrice di apprendisti in azienda (FA) prepara un'accoglienza personalizzata: informa sull'organizzazione aziendale (in particolare sulle responsabilità) e indica le regole in vigore.		4	6	7	8	9	10	11	A 2.4. A 3.1. A 3.3. A 4.7.
1.2 Le/la FE est capable de mener un entretien avec la personne en formation de manière compétente afin de l'aider à se développer. Die Berufsbildner/innen sind fähig, Gespräche kompetent zu führen, um die Lernenden zu fördern. Il FA é in grado di condurre con competenza un colloquio con lo scopo di motivare la persona in formazione (PF) e di sostenere il proprio sviluppo.		2	13	22	23				A 4.5. B 5.4.
1.3 Il/elle décèle les éventuels dysfonctionnements et prend les mesures adéquates avec les partenaires concernés. Die Berufsbildner/innen erkennen allfällige Probleme und treffen zusammen mit den Bildungspartnern die nötigen Massnahmen. Il FA scopre eventuali problematiche e prende misure adeguate con i partner della formazione.		14	20	24	28				A 4.6. B 5.5. B 6.1.
1.4 Il/elle suscite l'épanouissement professionnel et personnel ainsi que l'autonomie de la PF; il/elle sollicite son avis. Die Berufsbildner/innen unterstützen die berufliche und persönliche Entfaltung, die Selbstständigkeit der Lernenden und räumen ihnen Mitsprache ein. Il FA promuove l'autonomia, la realizzazione professionale e personale della PF e tiene conto delle opinioni espresse da quest'ultima.		19	21	23					A 4.8. B 5.1. B 5.2.

Compétences attendues		PEC	QualiCarte				Références manuel (3 ^e édition)				
Verlangte Kompetenzen		RLP	QualiCarte				Referenzen Handbuch (3. Auflage)				
Competenze richieste		PSQ	QualiCarte				Riferimento nel manuale (2 ^a edizione)				
Objectif de formation 2: Planification et mise en œuvre de la formation Bildungsziel 2: Planung und Umsetzung der betrieblichen Bildung Obiettivo generale 2: Svolgimento della formazione		2									
2.1	Le/la FE connaît le plan de formation et les supports pédagogiques de la profession. Die Berufsbildner/innen kennen den Bildungsplan und die Instrumente zur Förderung der betrieblichen Bildung. Il FA conosce il piano di formazione e i supporti pedagogici della professione.		12	15					A 3.2.	A 4.2.	A 4.3.
2.2	Il/elle prévoit le déroulement de la formation de manière à aborder tous les éléments du plan de formation. Die Berufsbildner/innen planen den Bildungsverlauf so, dass alle Elemente des Bildungsplans integriert werden. Il FA pianifica lo svolgimento della formazione in modo da affrontare tutti gli elementi previsti dal piano di formazione.		12	14	15	28			A 3.2.		
2.3	Il/elle fixe des objectifs clairs et mesurables. Die Berufsbildner/innen legen klare und messbare Ziele fest. Il FA fissa degli obiettivi chiari e misurabili.		16						A 4.1.		
2.4	Il/elle programme, explique et montre les méthodes et processus de travail. Die Berufsbildner/innen planen, zeigen und erklären Arbeitsmethoden und -abläufe. Il FA pianifica, spiega e indica i metodi e i processi lavorativi.		17						A 4.1.		
2.5	Il/elle veille à ce que les PF soient intégrées de manière adéquate dans les processus et l'organisation de travail de l'entreprise. Die Berufsbildner/innen sorgen dafür, dass die Lernenden in adäquater Weise in die Betriebsprozesse und Arbeitsorganisation integriert werden. Il FA veglia e si adopera affinché la PF sia integrata adeguatamente nei processi e nell'organizzazione lavorativa dell'azienda.		9	10	19				A 3.3.		
2.6	Il/elle contrôle qualitativement et quantitativement le résultat du travail de la PF. Die Berufsbildner/innen überprüfen die Arbeitsergebnisse der lernenden Personen nach qualitativen und quantitativen Kriterien. Il FA controlla il lavoro della PF dal punto di vista sia quantitativo che qualitativo.		18						B 4.6.		



Compétences attendues	PEC	QualiCarte	Références manuel (3 ^e édition)				
Verlangte Kompetenzen	RLP	QualiCarte	Referenzen Handbuch (3. Auflage)				
Competenze richieste	PSQ	QualiCarte	Riferimento nel manuale (2 ^a edizione)				
Objectif général 3 : Prise en compte des aptitudes individuelles <i>Bildungsziel 3: Berücksichtigen der individuellen Fähigkeiten</i> Obiettivo generale 3 : Tener conto delle caratteristiche individuali	3						
3.1 Le/la FE définit le profil attendu par la profession et par l'entreprise. <i>Die Berufsbildner/innen bestimmen das Anforderungsprofil der Lernenden, abgeleitet von den Anforderungen des Berufs und des Betriebs.</i> Il FA definisce il profilo richiesto dall'azienda e dalla professione.		1					A 2.1.
3.2 Il/elle connaît les méthodes et instruments de sélection (p.ex. entretien, tests, stages) et sait les utiliser avec compétence et pertinence. <i>Die Berufsbildner/innen kennen die Methoden und Instrumente der Selektion (z.B. Bewerbungsgespräche, Tests, Schnupperlehren) und können diese gezielt und kompetent anwenden.</i> Il FA conosce i principi riguardanti la selezione (colloquio, tests, stages) e li applica in modo coerente e competente.		2	3	5			A 2.2.
3.3 Il/elle établit le rapport de formation selon les règles méthodologiques et les exigences de la profession. <i>Die Berufsbildner/innen können einen Bildungsbericht gemäss den methodischen Vorgaben und Anforderungen des Berufs machen.</i> Il FA compila il rapporto di formazione secondo le norme metodologiche della professione.		22					A 4.2.
3.4 Il/elle analyse les prestations de la PF et met en œuvre, le cas échéant, des mesures de soutien pédagogique adéquates. <i>Die Berufsbildner/innen analysieren die Leistungen und können, wenn nötig, die entsprechenden Stütz- und Fördermassnahmen einleiten.</i> Il FA analizza i risultati della PF e reagisce, se del caso, implementando sostegni pedagogici adeguati.		14	18	20	21		A 4.

Compétences attendues	PEC	QualiCarte	Références manuel
Verlangte Kompetenzen	RLP	QualiCarte	Referenzen Handbuch
Competenze richieste	PSQ	QualiCarte	Riferimento nel manuale
Objectif de formation 4: Contexte de la formation professionnelle <i>Bildungsziel 4: Rahmenbedingungen der Berufsbildung</i> Obiettivo generale 4: Contesto della formazione	4		

4.1 Le/la FE connaît l'ordonnance de la profession et les procédures de qualification. <i>Die Berufsbildner/innen kennen die Verordnung und das Qualifikationsverfahren des entsprechenden Berufs.</i> Il FA conosce i contenuti e le procedure di qualificazione dell'ordinanza della professione.	15	25	27	B 3.1.		
4.2 Il/elle connaît les exigences légales qui touchent directement son activité de formateur/formatrice, en particulier celles qui concernent le contrat et les divers types de formation. <i>Sie kennen die gesetzlichen Vorschriften, welche die Tätigkeit als Berufsbildner/in betreffen insbesondere in Bezug auf den Lehrvertrag und die verschiedenen Bildungstypen der beruflichen Grundbildung.</i> Il FA conosce i riferimenti legali che riguardano direttamente la propria attività di formatore, soprattutto per quanto concerne il contratto e i diversi percorsi formativi.	7	11	12	27	28	A 2.3. A 2.4. A 5.1. B 3.1.
4.3 Il/elle collabore avec la représentation légale, les autorités cantonales, les organisations du monde du travail, les écoles professionnelles, les prestataires de cours interentreprises et les services de soutien. <i>Die Berufsbildner/innen arbeiten mit den gesetzlichen Vertretungen, kantonalen Behörden, Organisationen der Arbeitswelt, Berufsfachschulen, ÜK-Anbietern und Beratungsstellen zusammen.</i> Il FA collabora con i partner cantonali della formazione professionale, i rappresentanti legali, le organizzazioni del mondo del lavoro, le scuole professionali, i corsi interaziendali e i servizi di sostegno.	20	24				B 2.
4.4 Le/la FE connaît les dispositions en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et d'hygiène. <i>Die Berufsbildner/innen kennen die Vorschriften für Arbeitssicherheit, die begleitenden Massnahmen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und Hygiene.</i> Il FA conosce le disposizioni in materia di sicurezza sul lavoro, le misure di accompagnamento relative alla sicurezza, alla salute e all'igiene.	10					
4.5 Il/elle est sensibilisé-e aux problèmes que rencontrent les personnes en formation et est capable de les aider à les surmonter. <i>Die Berufsbildner/innen sind für die spezifischen Probleme, denen lernende Personen begegnen können, sensibilisiert und können Hilfestellungen geben.</i> Il FA é sensibile ai problemi che la PF potrebbe incontrare e sa individuare le soluzioni più appropriate.	23	24	26			B 5.

1.4. Développement de la qualité à l'aide de la QualiCarte

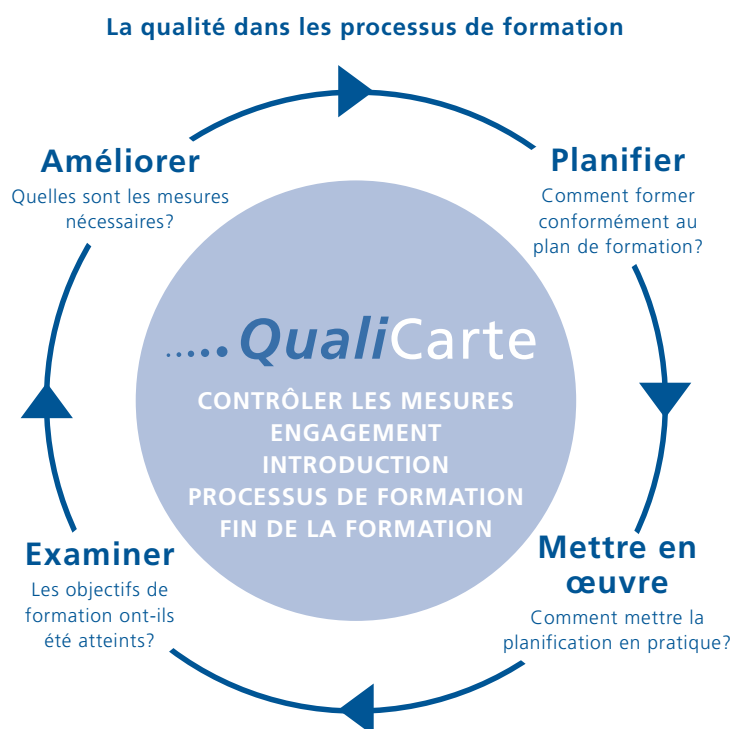
Pour quelle raison développer la qualité?

La QualiCarte a été développée afin que les entreprises formatrices disposent d'un instrument de portée générale pour évaluer la qualité de la formation à la pratique professionnelle. Elle permet de suivre l'évolution de la qualité dans l'entreprise.

Thème important pour toutes les entreprises, le développement de la qualité les incite à aspirer en permanence à des améliorations. Grâce à un examen régulier et le plus souvent standardisé des processus, il est possible d'améliorer et d'adapter les projets et les structures internes aux exigences posées. C'est ainsi que le potentiel d'amélioration est mis en évidence et réalisable.

Le développement de la qualité joue aussi un rôle important pour les entreprises formatrices. En y veillant, elles s'assurent que les exigences posées en matière de formation pratique sont définies, vérifiées et adaptées si nécessaire. Les entreprises formatrices peuvent tirer profit de l'assurance-qualité à plusieurs niveaux. Grâce à l'instrument d'évaluation de la qualité de leur choix, elles savent à quels critères doit correspondre la formation dispensée dans l'entreprise et ce qui facilite la planification. Elles peuvent examiner en permanence la qualité de leur formation. L'outil leur indique les aspects qui exigent des actions et ceux qu'il faut améliorer. Le développement de la qualité ne consiste pas seulement en un instrument de contrôle; il met aussi des balises à la disposition des entreprises (pour la planification et la mise en oeuvre de la formation); il leur donne l'assurance que leurs apprentis reçoivent une formation de haut niveau.

Le processus se déroule en quatre étapes représentées dans l'illustration ci-dessous. Il convient d'abord de planifier la formation de l'apprenti-e, ensuite de mettre en oeuvre les unités de formation. En troisième lieu, il s'agit d'examiner le processus de formation, d'en contrôler le succès et de déterminer les améliorations nécessaires. C'est à ce moment-là que la QualiCarte s'applique. Enfin, la quatrième étape est réservée aux mesures d'amélioration (planification, mise en oeuvre et contrôle de leur efficacité dans un délai déterminé).



La QualiCarte, moyen d'évaluer la qualité de la formation en entreprise

Applicable à toutes les professions, la QualiCarte est un moyen d'évaluer la qualité de la formation en entreprise. Elle permet de repérer le potentiel d'optimisation et, par conséquent, d'améliorer la formation de manière constante. La QualiCarte définit les exigences que doit remplir toute formation de niveau élevé. Ces exigences satisfont au moins aux dispositions légales, telles qu'elles sont par exemple énoncées dans les ordonnances de formation, mais elles peuvent aussi les dépasser.

Les organes cantonaux de surveillance des apprentissages recommandent souvent l'utilisation de la QualiCarte.

Raisons d'utiliser la QualiCarte

La QualiCarte décrit les indicateurs de qualité minimaux auxquels doit satisfaire la formation d'apprentis. À l'aide de cet instrument, l'entreprise formatrice peut:

- reconnaître le potentiel d'amélioration de sa propre formation
- améliorer durablement la qualité de la formation
- augmenter son attrait en tant qu'entreprise formatrice
- mieux choisir les personnes à former
- prévenir les ruptures d'apprentissage
- s'auto-évaluer
- utiliser un moyen facilitant l'obtention de l'autorisation de former des apprentis

Dispositions légales

L'art. 8 de la loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) stipule que les prestataires de la formation professionnelle assurent le développement de la qualité. Parmi ces prestataires figurent en particulier, dans le système dual, les entreprises formatrices.

Structure de la QualiCarte

La QualiCarte se compose de 28 indicateurs de qualité, répartis en cinq volets (Contrôle des objectifs et mesures d'amélioration – Engagement – Introduction à la formation – Formation – Responsabilité de l'entreprise formatrice et fin du contrat). Elle repose sur les mêmes bases (objectifs de formation, contenus, standards) que le présent Manuel pour la formation en entreprise et les cours de formation pour formateurs en entreprise. (voir thème A 1.3.)

1. Contrôler les objectifs et les mesures

La continuité joue un rôle essentiel dans le développement de la qualité. C'est la raison pour laquelle il convient de vérifier régulièrement (p. ex. une fois par année) si les objectifs ont été atteints et les mesures réalisées. Avant de commencer à évaluer la formation, il convient de vérifier l'efficacité des dernières mesures prises. Ont-elles été réalisées; ont-elles produit les effets escomptés?

2. Engagement

Le premier volet des indicateurs de qualité définit les principaux aspects à observer avant l'engagement d'une personne à former: de l'annonce au contrat d'apprentissage en passant par le stage d'observation. Les premiers jalons en vue de la formation en entreprise sont posés à l'occasion de ce (premier) contact.

3. Introduction de la personne en formation

Le formateur ou la formatrice doit établir un programme d'introduction pour les premières semaines de la formation professionnelle initiale. Le succès ou l'échec d'une formation tient souvent à la première impression et aux expériences faites au début de l'apprentissage.

4. Processus de formation

Le quatrième volet de la QualiCarte comprend le plus grand nombre d'indicateurs de qualité. Il porte sur le processus de formation qui s'étend sur toute la durée de l'apprentissage. Le formateur ou la formatrice doit soutenir l'apprenti-e dans l'ensemble du processus. En plus des compétences professionnelles, la personne en formation doit acquérir les compétences méthodologiques et sociales dont elle aura besoin dans sa vie professionnelle. Les formateurs doivent consacrer du temps aux apprentis et aménager les espaces nécessaires à l'acquisition progressive de ces compétences.

5. Responsabilité de l'entreprise formatrice de fin de la formation

Pour que la formation puisse être dispensée dans les meilleures conditions possible, plusieurs partenaires (office de la formation professionnelle, école professionnelle, représentation légale de la personne en formation, etc.) se tiennent à la disposition tant des personnes en formation que des formateurs pour les conseiller et les soutenir si nécessaire. La coopération entre ces partenaires est indispensable jusqu'à la fin de la formation. Il convient de respecter des aspects formels, par exemple au moment de l'inscription à la procédure de qualification.

Objectifs, mesures et délais

Dans l'optique d'un développement continu de la qualité, un ou plusieurs objectifs (en général trois) sont fixés après chaque contrôle à l'aide de la QualiCarte. Ces objectifs découlent des évaluations consignées dans la QualiCarte. Ils ont pour but d'améliorer la qualité et de mettre en évidence les indicateurs de qualité non encore réalisés. Les objectifs doivent être clairs et mesurables. Quant aux délais, ils doivent être réalistes et fixés en tenant compte des contingences de l'entreprise.

Champs d'application

Auto-évaluation

L'auto-évaluation permet aux entreprises de développer en permanence la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La QualiCarte définit les indicateurs de qualité grâce auxquels l'entreprise peut mesurer sa contribution. Les indicateurs de qualité de la QualiCarte peuvent être intégrés sans difficulté aux systèmes de gestion de la qualité en vigueur. La formation en entreprise s'en trouve harmonisée et simplifiée.

Evaluation externe

La QualiCarte peut aussi servir d'instrument d'évaluation externe pour les représentant-e-s des cantons et de l'OrTra qui peuvent procéder à un contrôle avec ou sans le concours de l'entreprise formatrice. Le regard de tierces personnes complète ainsi l'auto-évaluation.

Surveillance des apprentissages

Conformément à l'art. 24 LFPr, les cantons veillent au contrôle de la formation professionnelle initiale. Les organisations du monde du travail et les cantons ont défini à cet effet un indicateur de qualité qui figure dans la QualiCarte. En d'autres termes, les cantons appliquent les indicateurs de la QualiCarte pour évaluer la qualité de la formation en entreprise. Ces indicateurs correspondent à des minima qu'il convient de respecter. Les cantons peuvent recourir à ces critères lors de l'octroi ou du retrait de l'autorisation de former.

Davantage d'informations et Manuel Qualicarte → www.formationprof.ch/qualicarte

..... QualiCarte

Entreprise formatrice _____ Date _____

Formatrice / formateur _____

-- ne répond pas aux critères

- répond partiellement aux critères

+ répond aux critères (potentiel d'optimisation existant)

++ répond bien aux critères

La QualiCarte au service du développement de la qualité

Base légale

L'art. 8 de la loi fédérale sur la formation professionnelle (LFP) stipule que les prestataires de la formation professionnelle assurent le développement de la qualité. Parmi ces prestataires figurent, dans le système dual, les entreprises et institutions chargées de la formation à la pratique professionnelle.

Fonction de la QualiCarte

Applicable à toutes les professions, la **QualiCarte** est un instrument qui sert à évaluer la qualité de la formation en entreprise. Elle permet de repérer le potentiel d'optimisation et donc d'améliorer la formation de manière constante. La **QualiCarte** définit les exigences que doit remplir toute formation de qualité élevée.

Processus de développement

Le développement de la qualité est un processus continu. Il est par conséquent important que la qualité de la formation et les mesures d'amélioration soient régulièrement vérifiées au moyen de la **QualiCarte**.

Structure de la QualiCarte

La **QualiCarte** se compose de 28 indicateurs de qualité, répartis en 5 chapitres (Contrôle des objectifs et mesures d'amélioration, Engagement, Introduction à la formation, Formation, Responsabilité de l'entreprise formatrice et fin du contrat).

Auto-évaluation

Il s'agit, pour le prestataire de formation, de prendre en considération chaque indicateur l'un après l'autre et de procéder, pour chacun d'eux, à une évaluation objective (pour de plus amples informations concernant les indicateurs, voir le manuel **QualiCarte**).

Objectifs et délais

Chaque fois que, pour un indicateur, il a été répondu par -- ou - , des mesures doivent être prises afin de répondre à toutes les exigences de qualité. Il convient de formuler des objectifs clairs et précis et de fixer des délais réalistes pour le contrôle de l'efficacité des mesures prévues.

Évaluation externe

La **QualiCarte** peut également servir d'instrument d'évaluation externe pour les représentantes et représentants des cantons ou des organisations du monde du travail qui veulent évaluer la qualité de la formation dispensée dans les entreprises et institutions formatrices.

Surveillance des apprentissages

Conformément à l'art. 24 LFP, les cantons veillent au contrôle de la formation professionnelle initiale. Dans leur activité de surveillance de la formation, les cantons appliquent les critères de qualité définis dans la **QualiCarte**. Les cantons peuvent recourir à ces critères lors de l'octroi ou du retrait d'une autorisation de former.

Informations supplémentaires

www.formationprof.ch/qualicarte

Développée par la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP) en collaboration avec l'Union patronale suisse (UPS) et l'Union suisse des arts et métiers (Usam)

Indicateurs de qualité		Appréciation				Remarques
		--	-	+	++	
Les mesures définies dans la dernière QualiCarte ont déployé leurs effets. Les objectifs fixés ont été atteints.						
Engagement: L'entreprise met en place des modalités d'engagement.						
1.	Les critères déterminant le profil recherché sont connus.					
2.	Des entretiens sont menés avec les candidat-e-s sélectionné-e-s et d'autres instruments de sélection sont utilisés.					
3.	Des stages d'observation sont organisés et évalués.					
4.	Les candidat-e-s reçoivent des informations sur les conditions de travail.					
5.	Les résultats de la procédure de sélection sont communiqués de manière claire à tous les candidat-e-s.					
6.	Les clauses contractuelles sont expliquées aux candidat-e-s.					
Début de la formation: Un programme particulier est préparé pour l'insertion dans l'entreprise.						
7.	Les personnes responsables de la formation sont désignées.					
8.	L'accueil personnalisé et l'information de la personne en formation le premier jour d'apprentissage sont organisés.					
9.	La personne en formation reçoit des précisions sur le champ d'activité de l'entreprise.					
10.	La personne en formation est informée au sujet des dispositions en matière de sécurité, de santé et d'hygiène au travail.					
11.	La personne en formation dispose d'un poste de travail aménagé à son intention et des outils nécessaires à l'exercice de la profession.					
12.	La personne en formation est sensibilisée dès le début à l'importance de l'ordonnance de formation et du plan de formation (plan de l'entreprise, guide méthodique, etc.).					
13.	Durant le temps d'essai, la personne en formation reçoit régulièrement une réaction (feed-back) du formateur. A la fin du temps d'essai, un rapport de formation est établi avec la personne en formation.					

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Formation: L'entreprise aide la personne en formation à acquérir les compétences et connaissances exigées dans le monde professionnel et prend le temps de la former.					
14. L'importance de la formation à la pratique professionnelle dispensée aux personnes en formation par des formateurs/trices et par d'autres formes de soutien est reconnue dans l'entreprise.					
15. Le plan de formation et les autres moyens de soutenir la formation en entreprise sont appliqués de façon conséquente.					
16. Le formateur/la formatrice fixe des objectifs de formation clairs et mesurables. Il/Elle vérifie si les objectifs sont atteints.					
17. Les méthodes et les processus de travail sont programmés, démontrés et expliqués.					
18. Les travaux accomplis par la personne en formation font l'objet d'un contrôle qualitatif/quantitatif. Le résultat en est examiné avec l'intéressé-e.					
19. La personne en formation participe progressivement aux activités de l'entreprise et gagne ainsi en autonomie.					
20. Les résultats obtenus par la personne en formation à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises sont contrôlés et font l'objet d'un entretien.					
21. Le formateur/la formatrice veille à ce que la personne en formation bénéficie des mesures adaptées à ses besoins.					
22. Le formateur/la formatrice établit chaque semestre un rapport de formation dont il/elle discute le contenu avec la personne en formation, conformément aux dispositions de l'ordonnance de formation dans la profession considérée.					
23. Le formateur/la formatrice offre à la personne en formation la possibilité de faire part de remarques critiques sur sa formation et en tient compte dans la mesure du possible.					

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Engagements et conclusion: L'entreprise s'implique et collabore avec tous les partenaires de l'apprentissage.					
24. Si la personne en formation rencontre des difficultés ou en cas de risque de rupture du contrat d'apprentissage, le formateur/la formatrice prend à temps contact – en fonction de la situation – avec la famille, les autorités compétentes et/ou l'école professionnelle.	☐	☐	☐	☐	
25. Toutes les mesures nécessaires pour la préparation de la procédure de qualification (organisation et formalités) sont prises en temps utile.	☐	☐	☐	☐	
26. Les modalités de départ de la personne en formation sont réglées en temps utile.	☐	☐	☐	☐	
27. Le formateur/la formatrice veille régulièrement à sa formation continue.	☐	☐	☐	☐	
28. L'entreprise met à la disposition du formateur/de la formatrice les ressources temporelles, financières et matérielles nécessaires.	☐	☐	☐	☐	
Objectifs / mesures	Personnes responsables			Délais (mois/année)	atteint
					☐
					☐
					☐
Date / signatures:					
Formatrice / formateur			Pour l'entreprise formatrice		

QualiCarte: questionnaire pour les personnes en formation

Les apprenti-e-s peuvent s'exprimer sur la qualité de leur formation par le biais de ce questionnaire. Plusieurs questions portent sur le début de la formation à la pratique professionnelle. Il est donc conseillé de faire remplir le questionnaire durant les deux ou trois premiers semestres de l'apprentissage. Toutes les questions sont fondées sur les indicateurs de qualité de la QualiCarte que les formateurs/trices utilisent pour évaluer la formation dispensée dans l'entreprise. Ces deux moyens permettent à l'entreprise formatrice de comparer les évaluations des formateurs et des personnes en formation.

Davantage d'informations sur la QualiCarte: www.formationprof.ch/qualicarte

Entreprise formatrice _____

Personne en formation _____

Profession _____

Formateur/formatrice _____

Cocher ce qui convient

Veuillez répondre aux questions suivantes. Complétez si nécessaire votre réponse en page 2, sous «Commentaires».	Cocher ce qui convient			
	non	plutôt non	plutôt oui	oui
1. Avez-vous été invité-e à un entretien d'embauche? (indicateur de qualité 2)				
2. Vous a-t-on indiqué que vous aviez passé le cap de la première sélection? (indicateur de qualité 5)				
3. Avez-vous eu la possibilité de passer du temps dans l'entreprise avant de signer le contrat d'apprentissage? (indicateur de qualité 3)				
4. Avant la signature du contrat, vous a-t-on expliqué à quelles exigences vous deviez répondre? (indicateur de qualité 1)				
5. Avant la signature du contrat, avez-vous reçu des informations au sujet des conditions de travail? (indicateur de qualité 4)				
6. Avez-vous reçu des explications au sujet des conditions (horaire de travail, vacances, salaire, etc.) qui figurent dans le contrat? (indicateur de qualité 6)				
7. Savez-vous qui est votre formateur/trice dans l'entreprise et quelle est la personne de référence dans votre département? (indicateur de qualité 7)				
8. Le premier jour de votre apprentissage, la personne responsable de votre formation vous a-t-elle accueilli-e personnellement? (indicateur de qualité 8)				
9. Au début de votre formation, avez-vous reçu des informations sur le champ d'activité de l'entreprise formatrice? (indicateur de qualité 9)				

Cocher ce qui convient

	non	plutôt non	plutôt oui	oui
10. Connaissez-vous les règles en vigueur dans l'entreprise concernant la sécurité et l'hygiène au travail? (indicateur de qualité 10)				
11. Disposez-vous d'un poste de travail aménagé et des outils nécessaires à l'exercice de votre profession? (indicateur de qualité 11)				
12. Vous a-t-on expliqué l'importance du plan de formation (programme de formation dans l'entreprise, guide méthodique)? (indicateur de qualité 12)				
13. Pendant le temps d'essai, avez-vous régulièrement reçu une appréciation (feed-back) au sujet de vos prestations et de votre comportement? (indicateur de qualité 13)				
14. Recevez-vous régulièrement des informations de votre formateur/trice sur ce que vous devez apprendre? (indicateur de qualité 16)				
15. Est-ce que votre travail est régulièrement contrôlé et le résultat discuté avec vous? (indicateur de qualité 18)				
16. Participez-vous progressivement aux activités de l'entreprise? (indicateur de qualité 19)				
17. Est-ce que votre formateur/trice suit les résultats que vous obtenez à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises? (indicateur de qualité 20)				
18. Le rapport de formation établi chaque semestre est-il discuté avec vous avec référence au plan de formation (programme de formation de l'entreprise, guide méthodique)? (indicateur de qualité 22)				
19. Avez-vous la possibilité de faire part de remarques au sujet de votre formation? Votre formateur/trice en tient-il/elle compte? (indicateur de qualité 23)				
20. Savez-vous à qui vous pouvez vous adresser si vous rencontrez des difficultés pendant votre apprentissage? (indicateur de qualité 24)				
Commentaires				



A2. Choix et engagement

2.1. Profil d'exigences	53
CHECK-LIST	
• Profil d'exigences	56
2.2. Sélection	58
CHECK-LISTS	
• Procédure de sélection	65
• Présélection sur la base des dossiers de candidature	66
• Échéancier: choix des candidat-e-s	68
• Déroulement d'un entretien d'embauche	69
FORMULAIRE	
• Dossier de sélection	71
AIDE-MEMOIRE	
• Le stage d'observation	77
• Maladie et accident	82
2.3. Engagement	89
CHECK-LIST	
• Contrat d'apprentissage – engagement	92
FORMULAIRE	
• Contrat d'apprentissage	93
2.4. Relations d'apprentissage	95

2. Choix et engagement

2.1. Profil d'exigences

Avant de sélectionner une personne en formation, l'entreprise devrait établir le profil d'exigences. L'ordonnance de formation et le plan de formation qui l'accompagne indiquent dans chaque cas les exigences de la profession. Ces deux documents s'appliquent dans toute la Suisse. Comme leur contenu est formulé de manière générale, il est dès lors souhaitable que chaque entreprise crée un profil d'exigences spécifiques sur cette base. Les profils professionnels donnent d'autres informations, par exemple la formation préalable et les qualités requises; ils sont publiés à l'adresse www.orientation.ch. On y trouve les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles que la personne à former doit posséder pour accomplir avec succès sa formation initiale. Lors de la procédure de sélection, il est primordial de faire coïncider le profil du candidat avec les exigences les plus récentes de la profession choisie et la situation de l'entreprise formatrice. Les OrTra mettent des documents à la disposition des entreprises (p. ex. programmes de formation).

Les formateurs et les formatrices connaissent leur entreprise et ses exigences en matière de formation. Leur expérience pratique est déterminante au moment d'établir un profil de poste.

	Candidature d'un jeune	Moyens d'information	Sources d'informations pendant la procédure de sélection	Bases pour établir le profil d'exigences dans le métier
Compétences professionnelles	- Langues - Mathématiques, géométrie - Comptabilité, économie domestique - Sciences naturelles - Histoire, géographie - Activités créatrices et manuelles - Musique, sport etc.	- Certificats scolaires - Activités de loisirs - Hobbies - Exemples de travaux - Dossier de candidature	- Expérience personnelle - Documents internes de l'entreprise - Test d'aptitudes - Stage d'observation / Stage d'orientation	- Exigences de l'entreprise - Ordonnance de formation - Plan de formation - Profil du métier
Compétences méthodologiques	- Techniques d'apprentissage - Techniques de travail - Techniques de présentation - Techniques de résolution de problèmes etc.	- Activités de loisirs - Hobbies - Certificats scolaires - Exemples de travaux	- Stage d'observation / Stage d'orientation	- Exigences de l'entreprise - Ordonnance de formation - Plan de formation - Profil du métier
Compétences sociales	- Aptitude à travailler en équipe et à surmonter les conflits - Sens de la collaboration - Information et communication - Action axée sur la clientèle etc.	- Activités de loisirs - Hobbies - Certificats scolaires - Sphère personnelle	- Stage d'observation / Stage d'orientation - Entretien d'embauche	- Culture d'entreprise - Ordonnance de formation - Plan de formation - Profil du métier
Compétences personnelles	- Indépendance, comportement responsable - Fiabilité, résistance au stress - Savoir-vivre - Motivation etc.	- Activités de loisirs - Hobbies - Certificats scolaires - Sphère personnelle	- Stage d'observation / Stage d'orientation - Entretien d'embauche	- Culture d'entreprise - Ordonnance de formation - Plan de formation - Profil du métier

Culture de l'entreprise

Les exigences auxquelles doit satisfaire la personne à former peuvent être définies de façon précise à l'aide des documents mentionnés. Il est en revanche délicat, mais tout aussi important, de s'assurer que le caractère d'un-e candidat-e concordera avec le « caractère » de l'entreprise. La culture de l'entreprise joue un rôle dans le recrutement du personnel comme dans celui des apprenti-e-s. Certaines personnes en formation ne se sentiront pas à l'aise dans une multinationale. D'autres préféreront une ambiance plus animée. D'autres encore souhaiteront devenir généralistes et accomplir elles-mêmes tous les travaux inhérents à un processus. D'autres enfin prendront l'option de se spécialiser.

Comment qualifier l'atmosphère qui règne dans sa propre entreprise? Grâce à une description de son profil, l'entreprise peut sonder les compétences sociales du candidat ou de la candidate et poser les bonnes questions.

Il importe que les attentes de l'entreprise et celles du futur apprenti ou de la future apprentie coïncident. Il s'agit de les déterminer pendant la procédure de sélection.

Manière d'établir un profil d'exigences

Un bon profil d'exigences ne contient que des contraintes réalistes: vous ne pouvez exiger d'un jeune qui se présente chez vous que les compétences qui correspondent à son âge et à sa formation scolaire. En outre les compétences souhaitées devraient pouvoir être testées et évaluées durant la phase de recrutement.

Demandez-vous quelles collaboratrices ou quels collaborateurs de l'entreprise ont déjà acquis de l'expérience dans la formation initiale ou sont déjà prévus comme formateur ou formatrice. Le profil d'exigences gagne à être défini par plusieurs personnes associées à la formation; il vaut donc la peine de constituer un groupe de travail qui se charge de cette tâche.

Elaboration du catalogue d'exigences

A l'aide des éléments énoncés ci-dessus, vous pouvez assez rapidement définir les compétences professionnelles et méthodologiques nécessaires pour satisfaire aux exigences requises. La plupart d'entre elles découlent du profil d'exigences. Il convient d'adapter les compétences professionnelles attendues en fonction du contexte particulier de l'entreprise (par exemple des connaissances approfondies d'une langue étrangère pour une entreprise qui exerce son activité au plan international) et les compétences méthodologiques (par exemple un comportement écologique pour une entreprise active dans la protection de l'environnement). Il s'agit de tenir compte des exigences spécifiques de l'entreprise. Les compétences sociales en découlent et doivent être définies en particulier par le groupe de travail. A ce stade, relevez dans le catalogue d'exigences toutes les compétences sociales énoncées.

Examen critique du catalogue d'exigences

Le catalogue d'exigences est probablement devenu très volumineux. Interrompez le travail pendant deux semaines. Examinez ensuite chaque compétence d'un œil critique et évaluez chaque point (voir check-list «Profil d'exigences»). Demandez-vous si la compétence mentionnée est réaliste et vérifiable. Si vous en avez la possibilité, comparez le contenu du catalogue avec celui d'une autre entreprise.

Formulation du profil d'exigences

Seules les compétences indispensables ou fortement souhaitables doivent figurer dans le profil d'exigences. En cas de doute, mieux vaut ne pas retenir une exigence.

Profilsd'exigences.ch

A l'aide du profil d'exigences, les formateurs/trices en entreprise peuvent expliquer aux candidat-e-s les compétences scolaires requises pour la profession envisagée. Le profil d'exigences comprend 21 valeurs pour les domaines de compétences et quatre valeurs globales pour les disciplines mathématiques, langue de scolarisation, sciences naturelles et langues étrangères.

Les profils des candidat-e-s peuvent être comparés pendant le processus de sélection. En outre, les profils d'exigences peuvent servir de base aux entretiens entre formateur/trice et apprenti-e, notamment pour convenir d'objectifs et dresser un bilan intermédiaire.

Profil d'exigences

Profession _____

La personne à former doit disposer des compétences suivantes pour apprendre la profession choisie dans notre entreprise:

X	Exigences (fondées sur les objectifs et les compétences requises dans la profession choisie)	impératif	souhaité	pas important
	Compétences professionnelles			
	Langue maternelle: lire et comprendre des textes			
	traiter des informations écrites			
	écrire des textes et les travailler			
	comprendre les textes lus			
	expression orale, vocabulaire			
	Langue étrangère: compréhension auditive			
	compréhension de texte			
	rédaction de textes			
	expression orale			
	Mathématiques/algèbre:			
	opérations de base			
	calcul de fractions			
	règle de trois, pourcentages			
	Géométrie: bases, constructions			
	périmètre, surface, volume			
	vision tridimensionnelle, objets			
	Comptabilité			
	Economie domestique (intendance)			
	Informatique			
	Sens technique			
	Bases en: biologie			
	chimie			
	physique			
	histoire			
	géographie			
	Travaux manuels (évt exemples de travaux)			
	Musique et art (évt exemples de travaux)			
	Sport			
	Compétences méthodologiques			
	Travaille de manière soignée et précise			
	Travaille de manière indépendante			
	Accomplit ses tâches de manière créative			
	Maintient sa place de travail propre			
	Se tient aux directives			
	Répartit son temps			
	Fixe des priorités et des buts			
	Prend des notes de sa propre initiative			

X	Exigences	impératif	souhaité	pas important
	Compétences méthodologiques			
	Apprend de manière efficace			
	Peut traiter les informations et les transmettre			
	Sait distinguer l'essentiel de l'accessoire			
	Compétences sociales et personnelles			
	Est de nature ouverte et aimable			
	Est sociable			
	Sait bien communiquer			
	Est capable de gérer les conflits			
	Est pondéré-e			
	Peut s'intégrer dans une équipe			
	A confiance en lui/elle			
	Compétences personnelles			
	Agit de son propre chef			
	Fait preuve de motivation			
	Est résistant-e			
	A du savoir-vivre			
	S'intéresse aux nouveautés			
	Est ponctuel-le			
	Est persévérant-e			
	Autres exigences			
	Peut donner un coup de main			
	A une bonne constitution physique et intellectuelle			
	Est physiquement et psychologiquement stable			

Impératif: répondre à ces exigences pour achever la formation avec succès

Souhaité: exigence pas indispensable mais représente un atout

Pas important: exigence pas nécessaire pour garantir le succès de la formation initiale

2.2. Sélection

Importance de la sélection pour l'entreprise

Toute sélection a pour objectif de trouver la personne dont le profil correspond au poste à pourvoir. Bien planifiée et préparée, la sélection permet de gagner par la suite un temps précieux. Il convient d'associer les formateurs et les formatrices à la procédure de choix car ils/elles travailleront avec le futur apprenti ou la future apprentie. Lorsque l'entreprise détermine la procédure de sélection, elle doit avoir conscience de la situation particulière des jeunes à la recherche d'une place d'apprentissage. La procédure de sélection doit être aussi transparente que possible (par exemple dans la page d'accueil du site Internet de l'entreprise):

- Nombre de places de formation disponibles
- Exigences spécifiques de l'entreprise
- Niveau de la formation professionnelle initiale offerte
(formation de deux ans avec attestation fédérale, formation de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité, avec ou sans préparation à la maturité professionnelle)
- Indications précises sur les documents requis pour présenter la candidature
(éventuellement formulaire de candidature)
- Déroulement de la procédure de sélection (calendrier compris)

Grâce à l'ouverture, à la transparence et à la qualité de la procédure de sélection, les formateurs/trices contribuent à renforcer l'image positive de leur entreprise auprès du public.

Importance de la sélection pour les jeunes

Dès que les jeunes ont envoyé leur première candidature, ils vivent une nouvelle situation: ils font dorénavant partie du monde économique des adultes et découvrent la concurrence qui y règne. Les premiers refus sont souvent vécus de manière très négative et la crainte de ne pas trouver une place génère de sérieuses inquiétudes. Plus la recherche d'une place d'apprentissage dure et plus les chances de trouver une place vacante diminuent. Il est donc extrêmement important que les jeunes reçoivent une appréciation de leur candidature. Dans la mesure où les entreprises indiquent au candidat ou à la candidate les raisons pour lesquelles elles n'ont pas retenu son dossier, elles lui permettent d'éviter d'autres candidatures infructueuses. Les jeunes ont ainsi la possibilité de reconsidérer leur choix professionnel ou d'améliorer leur dossier de candidature.

Dans l'intérêt de toutes les parties, il importe de se donner assez de temps pour le choix professionnel et la procédure de sélection, en particulier si l'offre en places d'apprentissage est limitée.

La procédure de sélection

Il existe plusieurs modes de sélection. Le choix du modèle retenu dépend de plusieurs facteurs internes et externes:

- Nombre de candidatures
 - Ressources à disposition
 - Type de formation professionnelle initiale
 - Moyens auxiliaires disponibles (fournis par les organisations du monde du travail)
 - Usages en vigueur dans la branche
- etc.

L'exemple présenté en annexe représente une possibilité parmi d'autres. Il indique quelles activités doivent être entreprises et à quel moment. (voir check-list «Procédure de sélection»)

Candidatures

Une première présélection peut s'opérer sur dossier, par la comparaison des compétences professionnelles et méthodologiques avec le profil d'exigences.

Lors de l'interprétation des résultats scolaires, il faut se rappeler que les notes ne donnent qu'une image partielle des compétences de l'élève. Elles représentent les performances en classe à un moment donné et sont souvent de faibles indicateurs des potentialités réelles du candidat.

La motivation demeure le facteur le plus important. Elle ne peut pas se mesurer à l'aide du dossier. L'expérience montre que des personnes en formation motivées peuvent combler rapidement leurs lacunes scolaires (en général durant le premier semestre).

Voir check-lists «Présélection sur la base des dossiers de candidature» et «Echéancier: choix des candidat-e-s»

Critères de sélection

Les entreprises cherchent souvent les bons ou les meilleurs candidats. Il s'agit des jeunes issus des sections aux exigences les plus élevées dans le cas des professions de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité CFC. Quant à la formation initiale de deux ans avec attestation fédérale AFP, elle est dans la plupart des cas envisagée par les jeunes issus des sections aux exigences élémentaires. Dans toute la mesure du possible, les aptitudes des jeunes devraient coïncider avec le profil d'exigences de l'entreprise. Les jeunes ne doivent être ni trop ni trop peu qualifiés pour la profession choisie. La question de savoir si leur caractère leur permettra de s'adapter à la culture d'entreprise constitue un autre critère de sélection.

En outre, il importe que les responsables d'entreprise ne se réfèrent pas seulement aux résultats scolaires des candidats, car la formation pratique est tout aussi importante que la formation scolaire. C'est la raison pour laquelle il vaut la peine d'opérer des choix atypiques. Les formateurs savent quelles sont les aptitudes nécessaires pour accomplir un apprentissage. Dans la plupart des cas, ils perçoivent si une candidate ou un candidat est capable d'accomplir avec succès une formation professionnelle initiale.

C'est ainsi qu'une entreprise peut, par exemple, recruter à la fois une personne douée scolairement ayant fréquenté une section prégyrnasiale et une autre, ayant des dispositions plus pratiques, issue d'une section préprofessionnelle. Les deux jeunes peuvent s'encourager et s'enrichir mutuellement en fonction de leurs compétences propres.

Lorsqu'une personne se voit limitée dans l'apprentissage d'une profession en raison d'un handicap, l'entreprise peut demander une compensation des désavantages à l'office de la formation professionnelle. Les adaptations consenties s'appliquent pendant toute la durée de la formation professionnelle initiale et lors de la procédure de qualification. (Aide-mémoire 213 Compensation des désavantages pour personnes handicapées dans la formation professionnelle initiale: www.formationprof.ch/aidememoire)

Les jeunes étrangers peuvent figurer parmi les bons, voire les meilleurs apprentis. Leur origine les a toujours obligés à s'affirmer et à lutter plus que leurs camarades pour défendre leur place. Ils ont dû faire leurs preuves et sont de ce fait pour la plupart prêts à bien travailler.

Les réfugiés reconnus (livret B) et les réfugiés admis à titre provisoire (livret F) peuvent aussi accomplir un apprentissage, à la condition de présenter une demande aux autorités compétentes (emploi, main-d'œuvre) et pour autant que les conditions de rémunération et de travail en usage dans la localité et la profession soient respectées.

Les jeunes sans-papiers peuvent demander un permis de séjour pour la durée de leur apprentissage (Aide-mémoire 205 Immigration: www.formationprof.ch/aidememoire).

L'entreprise peut également faire preuve d'ouverture à propos de l'âge et du sexe des candidat-e-s. Pourquoi ne pas former une jeune femme dans une profession traditionnellement masculine (menuiserie, par exemple)? Pourquoi ne pas prendre des jeunes gens en considération dans les professions des soins? Et pourquoi ne pas envisager de former des candidats dans la trentaine prêts à entreprendre une formation professionnelle initiale?

Les entreprises qui préparent au certificat fédéral de capacité CFC peuvent envisager d'offrir aussi des places d'apprentissage d'une durée de deux ans. Ce type de formation initiale ouvre par ailleurs des perspectives aux entreprises qui ne forment pas encore d'apprentis. Rien ne s'oppose à ce que leur offre se limite à cette catégorie. Le niveau de la formation professionnelle initiale avec attestation fédérale AFP est moins élevé que celui de la formation couronnée par le CFC. C'est un moyen d'offrir aux jeunes peu avantagés une chance de s'insérer dans la vie professionnelle et le marché de l'emploi. Le dispositif de formation professionnelle prévoit une série de mesures d'accompagnement destinées à soutenir les apprentis et à alléger la charge des entreprises. Les premières expériences démontrent que le taux de réussite est élevé et que l'investissement consenti se justifie (rapport équilibré entre les coûts et le bénéfice).

Des mesures et des aides sont prévues pour les personnes en situation de handicap dans la formation professionnelle (voir rubrique «&»).

Tests d'aptitudes

Les tests d'aptitudes sont un moyen complémentaire de sélection. Ils sont établis et proposés par les entreprises, les associations professionnelles, les organisations du monde du travail et des entreprises privées. Les tests d'aptitudes peuvent aider les entreprises à conforter leur choix; les entreprises devraient cependant se renseigner auprès de leur association professionnelle pour savoir si l'utilisation de tests d'aptitudes est recommandée et, si oui, quels sont les tests appropriés dans la profession considérée. On trouve aussi sur le marché des tests d'aptitudes conçus pour des branches spécifiques ou au contraire applicables à tous les secteurs d'activité.

Entretien d'embauche

Les impressions que le/la candidat-e laisse durant l'entretien d'embauche sont en général décisives. Il est donc très important de le préparer avec soin.

Avant de se présenter dans une entreprise, les candidats ont dans la plupart des cas consulté l'orientation professionnelle et arrêté leur choix professionnel. Aussi n'est-il plus nécessaire d'aborder avec eux la question de leur aptitude à s'engager dans la voie choisie. En revanche, l'entreprise devra y prêter attention si le candidat ou la candidate n'a pas consulté l'orientation professionnelle.

Il est indispensable de comprendre la jeune personne pour pouvoir assurer sa formation professionnelle initiale. Autrement dit, les formateurs/trices doivent connaître les jeunes, savoir ce qu'ils pensent, ce qu'ils ressentent, ce qu'ils ont déjà vécu et comment ils se comportent en société. Aussi l'entretien d'embauche ne doit-il pas seulement porter sur les aptitudes professionnelles et le contexte social mais sonder aussi la personnalité du candidat ou de la candidate et permettre de faire mutuellement connaissance.

L'entretien d'embauche doit se dérouler dans un contexte agréable. À cet effet, il convient de réserver assez de temps, de veiller à éliminer les facteurs de dérangement et de prêter attention aux points suivants:

- Informer sur le déroulement de l'entretien
- Réserver du temps pour les questions du candidat ou de la candidate
- Prêter attention à l'expression orale, aux mimiques et à la gestuelle du candidat/de la candidate
- Conduire l'entretien sous forme de dialogue (et non d'un jeu questions-réponses)
- À la fin de l'entretien, informer le/la candidat-e sur la suite de la procédure
- Consigner ses impressions par écrit

Tact et respect s'imposent au moment d'aborder les questions portant sur le contexte familial, les activités de loisirs et les intérêts du candidat ou de la candidate. Les questions ne doivent ni être indiscretes ni ressenties comme blessantes.

(voir check-list «Déroulement de l'entretien d'embauche»)

Dossier de sélection

Edité par le Centre suisse de services Formation professionnelle | orientation professionnelle, universitaire et de carrière (CSFO), l'imprimé «Dossier de sélection» permet de préparer l'entretien d'embauche et de classer les documents.

La partie du dossier intitulée «Informations plus détaillées sur le candidat ou la candidate» peut être remise lors des premiers contacts ou envoyée sur demande téléphonique pour autant que les informations attendues ne figurent pas dans le curriculum vitae et la lettre de motivation. L'entreprise décide quelles personnes elle invitera à un entretien en se fondant sur les informations ainsi recueillies.

Le questionnaire figurant dans le dossier de sélection permet de structurer l'entretien d'embauche. En interviewant tous les candidats sur la même base, les formateurs obtiennent des données recueillies de façon systématique et objectivement comparables. Ils fondent leur décision sur ces informations et s'y réfèrent pour justifier leur choix (réponse positive ou négative). Le dossier de sélection présente des avantages tant pour l'entreprise (procédure allégée) que pour les formateurs (gain de temps).

L'ensemble des documents personnels concernant la future personne en formation sont conservés dans le dossier et peuvent être insérés dans le système de classement de l'entreprise.

(voir formulaire «Dossier de sélection»)

Stage d'observation

Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles correspondant au profil d'exigences peuvent être testées lors d'un stage. La meilleure manière de connaître les jeunes consiste à les observer dans un environnement de travail. La motivation, les intérêts, les aptitudes et le comportement apparaissent au contact des réalités professionnelles. Les jeunes de langue étrangère ont tout intérêt à accomplir un stage d'observation. Le stage offre en effet un moment privilégié d'observation, notamment de la motivation, du mode d'exécution des travaux et des compétences démontrées. Par leur travail, leur comportement, leur motivation et l'intérêt manifesté, les jeunes peuvent convaincre leur futur employeur qu'ils ont le profil adéquat pour le métier choisi.

(voir l'aide-mémoire «Stage d'observation»)

Un stage d'une journée peut aussi se révéler utile aux deux parties, permet de faire connaissance et de préparer une décision. (voir exemples «Stage d'observation de Roxane Genoud» et «Rapport de stage»)

Décision: engagement ou réponse négative

L'entreprise prend sa décision en se fondant sur des critères objectifs; elle est consciente de la responsabilité que son choix implique. Toute décision – qu'elle soit positive ou négative – suscite toujours de fortes émotions lorsqu'elle est communiquée. La formatrice ou le formateur en tient compte et se donne le temps d'annoncer personnellement au candidat ou à la candidate (par téléphone) s'il ou si elle a été retenu-e ou non. La décision doit toujours être motivée.

Il est important de ne pas conclure trop tôt le contrat d'apprentissage. Les jeunes doivent avoir assez de temps pour opérer un choix professionnel en fonction de leurs intérêts et de leurs capacités. L'office cantonal de formation professionnelle ou l'organisation du monde du travail peut le cas échéant fournir d'éventuelles recommandations au sujet de la conclusion du contrat. Les candidats peuvent s'informer et se documenter dans les centres d'information professionnelle (orientation professionnelle) qui mettent à disposition des brochures consacrées à la majeure partie des professions.

Exemple pris dans la pratique

Stage d'observation de Roxane Genoud*Vendredi 25 janvier 2019*

08.15 h	- Salutations - Présentation de l'entreprise - Présentation du programme - Visite des locaux et présentation des collaboratrices et collaborateurs	Liliane Rey
08.30 h	- Tri et distribution du courrier - Différents travaux relatifs aux commandes	Liliane Rey
09.00 h	Classeur «Catalogue des produits»	Pierre Renaud
09.30 h	Préparation de la pause	Daniela Tettamanti
10.00 h	Classeur «Catalogue des produits»	Pierre Renaud
12.00 h	Déjeuner	Christelle Perroud
13.15 h	Rapport de stage	seule
14.00 h	Tableau Excel comme base de calculs	Beatrice Guyaz
15.30 h	Préparation de la pause	Daniela Tettamanti
16.00 – 16.45 h env.	Rapport de stage	seule
16.45 – 17.15 h env.	Entretien - Avis sur l'entreprise formatrice - Avis sur la journée de stage - Suivi, en particulier délai dans lequel la décision sera communiquée	Pierre Renaud et Liliane Rey

Exemple pris dans la pratique

Rapport de stage

A mon arrivée, le matin, Mme Rey m'a présenté le programme de la journée. Puis j'ai trié avec elle le courrier et nous l'avons distribué. J'ai ensuite enregistré les cartes de commande dans un tableau Excel.

M. Renaud m'a alors demandé de trier des documents qui devaient être classés. J'ai trouvé le tri de ces papiers un peu difficile.

Ce qui me plaît au secrétariat de l'entreprise ABC, c'est la façon dont les collaborateurs se parlent. Ils sont aimables, coopératifs et de bonne humeur. La communication est très importante pour moi car elle permet de créer un bon climat de travail. J'ai aussi été agréablement surprise par l'invitation de Mme Rey pour le repas de midi.

Après le repas, j'ai eu la possibilité d'écrire mon rapport de stage. Mme Guyaz m'a ensuite remis un tableau Excel permettant de calculer, en pour-cent, le temps de travail des collaborateurs d'ABC dans les différents départements. Dans l'intervalle, j'ai aidé Daniela à faire la vaisselle.

Pour moi, la formation pratique en entreprise est très importante. Elle doit me permettre de corriger rapidement mes erreurs.

Je peux assez bien envisager un apprentissage au secrétariat d'ABC et je serais heureuse de recevoir une réponse positive.

Roxane Genoud

25.1.2019

Procédure de sélection

X	Activités
	Préparation Établir ou retravailler les formules de candidature, informer sur les places d'apprentissage, tests scolaires, feuilles d'évaluation, documents concernant les stages d'initiation
	Publicité - Envoyer les informations sur les places d'apprentissage aux offices d'orientation professionnelle, le cas échéant aussi aux écoles - Faire référence au site internet de l'entreprise - Utiliser les supports publicitaires internes - Publier des annonces - Annoncer la place vacante à l'Office cantonal de la formation professionnelle afin qu'elle figure dans la Bourse des places d'apprentissage (site de l'orientation professionnelle)
	Candidatures - Évaluer les dossiers de candidature - Opérer une présélection (envoyer les réponses négatives et joindre les dossiers, éventuellement inviter à un test)
	Entretien d'embauche (peut aussi avoir lieu après le stage pratique) Conduire les entretiens d'embauche (les évaluer et donner les réponses négatives)
	Stage pratique (peut aussi avoir lieu avant l'entretien d'embauche) Inviter les candidat-e-s retenu-e-s à accomplir un stage pratique
	Décision - Communiquer la décision aux candidat-e-s (p. ex. d'abord par téléphone puis par écrit ou au cours d'un second entretien) - Communiquer les réponses négatives, les justifier et renvoyer les dossiers de candidature
	Contrat d'apprentissage (Cet aspect peut être réglé de façon différente selon les cantons.) - Etablir les contrats d'apprentissage (voir «Engagement») et les envoyer, pour signature, aux différentes parties - Faire approuver les contrats par l'office ou le service cantonal de la formation professionnelle
	Début de la formation Un mois avant le début de la formation initiale, envoyer une invitation à la personne engagée et lui donner toutes les informations utiles. Les documents peuvent aussi être remis lors d'un entretien aménagé avec les parents avant le début de l'apprentissage.

Présélection sur la base des dossiers de candidature

(voir exemple à la page suivante)

Nom, prénom			
Âge			
École			
Réception du dossier			
Forces			
Faiblesses			
Activités de loisirs			
Remarques/ indications			
Suite de la procédure			
• Réponse négative			
• Invitation à un entretien d'embauche/à un stage d'observation			

Présélection sur la base des dossiers de candidature

Nom, prénom	Martin Fabien		
Âge	15		
École	ES/CO section prégymnasiale		
Réception du dossier	12.11. 2019		
Forces	- ouverture - bonne expression - maths etc.		
Faiblesses	- langues étrangères		
Activités de loisirs	- hockey sur glace - jeu en équipe - lecture - musique - sorties		
Remarques/ indications	A une bonne connaissance de l'entreprise et de la profession. Manifeste beaucoup d'intérêt pour la place d'apprentissage.		
Suite de la procédure			
• Réponse négative			
• Invitation à un entretien d'embauche/à un stage d'observation	Prendre contact par téléphone, l'inviter à accomplir un stage d'observation		

Échéancier: choix des candidat-e-s

X cocher les cases correspondantes	sept.	oct.	nov.	déc.	janv.	fév.	mars	avril	mai	juin	Juillet	août
Stages pratiques d'initiation pour les jeunes au plus tôt à partir du milieu de la 8 ^e année de scolarité obligatoire ou environ une année avant le début de la formation												
Se procurer ou préparer les documents pour la procédure de sélection												
Informar le public qu'une place d'apprentissage est à pourvoir												
Examiner les candidatures reçues (présélection)												
Faire éventuellement passer un test d'aptitudes												
Conduire l'entretien d'embauche												
Faire suivre le stage pratique d'observation												
Prendre des décisions (selon examen des dossiers) Communiquer les réponses négatives												
Conclure le contrat d'apprentissage												
Envoyer le contrat d'apprentissage pour approbation à l'office/au service de la formation professionnelle												
Convenir du début de la formation												

Déroulement d'un entretien d'embauche

X	Déroulement
	Présentation de l'entreprise formatrice à l'aide de documents (dans la mesure du possible les remettre à la candidate/au candidat) • Histoire • Culture • Organisation • Nombre de collaborateurs et de personnes en formation • Horaires de travail • Vacances (fermeture annuelle de l'entreprise) • Conditions de travail • Dispositions particulières
	Présentation de la formation dans l'entreprise • Niveaux de formation offerts (formation professionnelle initiale avec attestation fédérale ou certificat fédéral de capacité, maturité professionnelle) • Encadrement ou accompagnement • Durée de la formation • Plan de formation de la profession, programme de formation dans l'entreprise, y compris formation continue interne • Ecole professionnelle (cours facultatifs, maturité professionnelle) • Cours interentreprises • Formation propre à la branche • Camps de vacances pour les apprenti-e-s • Semaines de préparation à l'examen final • Salaire et prestations sociales • Vacances et jours fériés • Autres personnes en formation dans l'entreprise
	Justification de la candidature • Comment le/la candidat-e a-t-il/elle choisi cette profession? • Comment s'est-il/elle documenté-e et informé-e? • Connaît-il/elle la profession choisie et les possibilités qu'elle offre? • Quelle idée se fait-t-il/elle de la profession? • A quelles autres professions s'intéresse-t-il/elle aussi? • Pour quelle raison a-t-il/elle choisi ce domaine? • A quoi tient sa connaissance de l'entreprise? • Pourquoi a-t-il/elle envoyé son dossier de candidature? • En quoi l'entreprise l'intéresse-t-il/elle?
	Parcours scolaire • Quelles ont été les écoles fréquentées? • Quelles sont ses forces et ses faiblesses? • Quelle est l'attitude du candidat/de la candidate face à l'école? • Comment le/la candidat-e conçoit-il/elle l'apprentissage? • Quelles sont ses branches favorites?

X	Déroulement
	Environnement personnel et familial • Quelle est l'activité professionnelle des parents? • Habite-t-il/elle chez ses parents? • A-t-il/elle des frères et soeurs? • Comment qualifie-t-il/elle les rapports avec ses parents?
	Centres d'intérêts • Quels sont ses activités de loisirs (hobbies) et ses autres engagements? (absences de l'entreprise)
	Aptitude à exercer la profession • Conformément au profil d'exigences • Questions pour déterminer si sa constitution le/la prédispose à exercer ou à ne pas exercer la profession (allergies, mal de dos...)
	Compétences, forces et faiblesses
	Réponses aux questions du candidat/de la candidate
	Suite de la procédure • Eventuel test d'aptitudes • Stage d'observation • Deuxième entretien • Communication de la décision positive ou négative • Calendrier (en cas de réponse positive)

DOSSIER DE SÉLECTION

Documentation pour l'entretien de présentation

Commandes:

CSFO Distribution
Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002
distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch
ISBN 978-3-03753-045-0

Formatrice responsable/
Formateur responsable

DONNEES PERSONNELLES

Nom

Prénom

Date de naissance

Rue et No

NPA/Localité

No de téléphone

E-mail

Pose sa candidature à une formation professionnelle initiale avec

☐ attestation fédérale

☐ certificat fédéral de capacité

☐ maturité professionnelle

Profession

Formation du

au

Réponse négative donnée le

Autorisations éventuelles de l'Office ou du Service cantonal de la formation professionnelle en cas de prolongation du temps d'essai, de prolongation ou de réduction de la durée de la formation professionnelle initiale, etc.

MOTIVATION POUR LA CANDIDATURE

Comment avez-vous eu l'idée de ce métier?

- ☐ sur les conseils de vos parents
- ☐ par des collègues
- ☐ par l'orientation professionnelle
- ☐ par des visites d'entreprises
- ☐ par les petites annonces
- ☐ par des livres/des descriptifs de professions
- ☐ par un stage d'observation

Autres réponses

Comment et où avez-vous obtenu des informations?

- ☐ par des visites d'entreprises
- ☐ par des réunions d'information
- ☐ par des conseils personnels à l'office d'orientation professionnelle
- ☐ par un stage d'observation
- ☐ par les conseils de mes parents
- ☐ par les conseils de collègues
- ☐ par des livres/descriptifs de la profession

Autres sources

Connaissez-vous la profession envisagée et les possibilités qu'elle offre?

Pendant la formation

- ☐ cours interentreprises
- ☐ école professionnelle
- ☐ cours facultatifs et cours d'appui
- ☐ maturité professionnelle

Autres réponses

Après la formation

- ☐ possibilités de promotion
- ☐ examens professionnels et examens professionnels supérieurs
- ☐ écoles supérieures
- ☐ hautes écoles spécialisées
- ☐ formation continue à des fins professionnelles

Autres réponses

Quelle idée vous faites-vous de la profession?

D'où connaissez-vous notre entreprise?

A quelles autres professions vous intéressez-vous aussi?

Pourquoi avez-vous posé votre candidature chez nous?

Pourquoi avez-vous choisi ce secteur?

Qu'est-ce qui vous intéresse dans notre entreprise?

COURSUS SCOLAIRE

Comment jugez-vous vos capacités?

Branches scolaires	Atouts	Faiblesses	Remarques
Français			
Allemand			
Anglais/italien			
Mathématiques/algèbre			
Géométrie/dessin technique			
Comptabilité			
Economie familiale			
Biologie/chimie/physique			
Histoire/géographie			
Dessin/arts			
Activités créatrices et manuelles			
Musique			
Education physique			

Quelle est votre attitude vis-à-vis de l'école et des apprentissages scolaires?

Dernière école fréquentée
(Notes, voir copie du bulletin scolaire)

DONNEES FAMILIALES ET PERSONNELLES

Ces informations doivent permettre de mieux comprendre la personne en formation en cas de difficultés durant la formation professionnelle initiale. Les questions qui suivent sont à poser avec délicatesse. Elles ne doivent en aucun cas être perçues comme de la curiosité ou inspirer un sentiment de vexation.

Profession du père	Profession de la mère
En activité? ☐ oui ☐ non	En activité? ☐ oui ☐ non
Lieu de travail	Lieu de travail

Habitez-vous chez vos parents? Quelles relations entretenez-vous avec vos parents?

☐ oui ☐ non

(voir la rubrique Informations plus détaillées concernant la candidature)

Avez-vous des frères et sœurs? Quelles sont vos relations avec vos frères et sœurs?

Nombre

Intérêts, participation à des sociétés (membre actif ou passif)?

Sport, musique, organisations de jeunesse

Temps consacré (par exemple, horaire de l'entraînement)

Absences (par exemple direction d'un camp)

Autres activités de loisirs

Engagement pour des activités sociales, de protection de l'environnement

APTITUDE PROFESSIONNELLE

Comment appréciez-vous vos capacités?

Atouts

Faiblesses

Votre condition physique? (dans la mesure où elle est importante pour la profession)

Allergies, douleurs chroniques, autres handicaps

QUESTIONS/DECISIONS

La candidate/le candidat pose les questions suivantes, montre un intérêt particulier pour

Suite à donner

Les décisions suivantes ont été prises:

- ☐ test d'aptitudes
- ☐ stage d'observation
- ☐ deuxième entretien

Autres mesures

Echéances

Après l'entretien de présentation

EVALUATION

La candidate/le candidat satisfait-elle/il aux exigences de la profession?

Exigences sur le plan scolaire

Aptitudes sur le plan pratique

Aptitudes sur le plan physique (santé, stature, organes sensoriels)

Intérêts

Impressions personnelles
(comportement, apparence, manière
de communiquer, expression, attitude
lors du stage d'observation)

DECISION

☐ Réponse négative

Justification

☐ Réponse positive

Début de la formation

Salaire

1^{re} année2^e année3^e année4^e année

Conclusion du contrat

Envoyer le contrat d'apprentissage rempli et signé
pour approbation par l'office ou le service cantonal
de la formation professionnelle (contrat en général
établi en trois exemplaires)

☐ contrat approuvé

En cas de formation initiale avec CFC:

A passé l'examen d'admission pour la maturité:

☐ non	☐ oui
	☐ réussi
	☐ pas réussi

Autres conventions

Lieu

date

signature ou visa

Représentation légale

☐ père ☐ mère ☐ autorité tutélaire

Nom	Prénom
Rue et numéro	
NPA/Localité	
No de tél.	
Profession	Employeur

Informations personnelles concernant la candidate/le candidat

Nom	Prénom
Rue et numéro	
NPA/Localité	
No de tél.	E-mail
Date de naissance	Lieu d'origine
Pays	Langue maternelle
Etranger/ère: statut	No AVS

Ecoles fréquentées

années	à
années	à
années	à
années	à
A quitté l'école en (mois/année)	en classe de
Dernier responsable de classe	No de téléphone
Adresse	

Activités après la fin de la scolarité

Du	au	activité	employeur

Activité(s) de loisirs

Santé, assurances

Maladies/accidents dignes de mention

Etat de santé (allergies, problèmes de vue, de dos, etc.)

Assurance-maladie
(nom de la caisse)

Choix professionnel

Pourquoi souhaiteriez-vous apprendre cette profession?

Comment vous êtes-vous informé sur cette profession?

Stages d'observation

Profession	Entreprise	Durée

Références (Nom, fonction, No de tél.)

Signatures

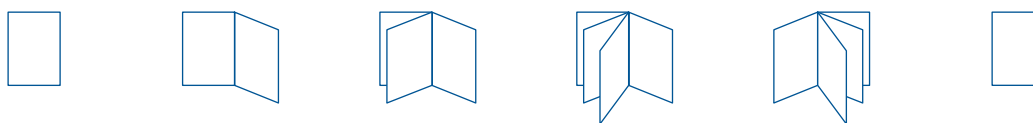
Lieu

date

La candidate/
Le candidat

La représentation légale
donne son accord à la candidature

Annexes (par exemple copies des bulletins scolaires des deux derniers semestres)



Le stage d'observation

77

Mémento à l'usage de l'entreprise pour la conduite de stages d'observation

But d'un stage d'observation

Grâce au travail pratique et à l'expérience personnelle, la/le stagiaire peut déterminer si ses inclinations pour la profession qui l'intéresse correspondent aux prérequis. Le stage d'orientation se justifie à partir de la 8^e année scolaire (10^e HarmoS).

L'entreprise formatrice peut aussi organiser un stage dans le cadre du processus de sélection. L'objectif consiste alors à déterminer si les candidats, en plus de leurs aptitudes professionnelles, s'intégreront dans l'entreprise et si le contexte professionnel leur convient.

En offrant la possibilité d'accomplir des stages d'observation, les entreprises contribuent de manière importante à la qualité du processus d'orientation professionnelle. Les jeunes se familiarisent avec un métier de façon concrète. Cette expérience ne peut pas être remplacée par du matériel d'information comme des brochures d'orientation professionnelle ou des vidéos.

Les stages d'observation donnent aux formatrices et formateurs en entreprise non seulement les moyens de choisir les personnes les plus aptes à entreprendre un apprentissage, mais ils leur permettent aussi de contribuer à la relève dans leur branche grâce à la sélection des futures personnes qualifiées. En outre, les responsables de stages jouent un rôle social important dans le processus de choix professionnel.

L'entreprise est en droit d'attendre de la personne à former qu'elle se soit renseignée sur la profession de son choix avant d'entreprendre le stage. Aussi est-il conseillé de demander d'abord à la candidate ou au candidat d'expliquer les raisons de son intérêt et d'exposer sa préparation au stage.

Conduite d'un stage d'observation

Durée

Un stage peut durer entre un et plusieurs jours, selon les souhaits et les possibilités de l'entreprise et de la personne à observer. La durée du stage ne doit cependant pas dépasser deux semaines.

Atmosphère

La personne en stage doit pouvoir se faire une idée complète et réaliste de la profession et vivre cette expérience essentielle dans une atmosphère d'intérêt amical. Il est donc particulièrement important que l'entreprise la conseille, la guide, fasse preuve de patience et, surtout, l'encourage à poser des questions.

Programme

Les processus de travail et l'organisation de l'entreprise ne sont pas modifiés par la présence de stagiaires. Les travaux doivent donner une idée aussi concrète que possible de la profession et être conçus pour permettre aux jeunes de les exécuter eux-mêmes après instruction. Il est conseillé aux entreprises d'établir un programme de stage auquel la/le stagiaire peut se référer.

Dans la mesure où les processus opérationnels le permettent, les différentes affectations doivent être conçues de manière à ce que la jeune personne ne soit pas submergée et puisse néanmoins avoir une impression d'ensemble de la profession et de l'entreprise.

Encadrement

La formatrice ou le formateur devrait assumer la responsabilité de l'encadrement pendant toute la durée du stage. Pour certaines activités, d'autres collaboratrices et collaborateurs peuvent s'occuper des stagiaires. Il peut très bien s'agir d'un-e apprenti-e qui leur explique les processus de travail dans l'entreprise et les accompagne pendant les pauses ou le repas de midi. Les échanges entre stagiaires et personnes en formation sont souhaitables. Il est important que les jeunes sachent toujours à qui s'adresser. Sinon, ils se sentent perdus s'ils exécutent un travail de façon indépendante et ont des questions à poser ou s'ils achèvent le travail plus tôt que prévu. Lorsque cela est possible et utile, l'entreprise attribue un poste de travail à la personne en stage.

Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs en contact avec les stagiaires doivent connaître le sens, le but et les exigences essentielles d'un stage d'observation. Grâce à leur aide, les jeunes obtiennent un aperçu aussi large que possible des activités exercées dans l'entreprise.

Journal de stage

La/le stagiaire peut consigner ce qu'il a vécu dans un journal de stage afin de se donner un aperçu aussi clair et approfondi que possible de la profession. Du temps devrait être alloué à cet effet dans le programme du stage, par exemple trente minutes pendant les heures creuses.

A la fin du stage, la formatrice ou le formateur peut demander au jeune de rédiger un rapport final sur ses impressions personnelles. Le journal de stage fournit une base utile à cet effet. Le rapport final et/ou le journal de stage servent d'aide-mémoire au jeune lors de l'entretien final et peuvent être intégrés dans son dossier personnel.

Evaluation des jeunes en stage d'observation

Afin de parvenir à une évaluation fiable et globale des jeunes, il convient d'évaluer non seulement le travail individuel, mais aussi les compétences sociales et personnelles telles que la serviabilité, le comportement et l'intérêt. Les avis de plusieurs observateurs contribuent à un tableau plus complet. Il est donc logique que toutes les personnes chargées de l'encadrement préparent leurs arguments sur la base des fiches d'évaluation (rapport des responsables du stage).



Entretien final

La/le stagiaire ne doit pas quitter l'entreprise tant que l'entretien final n'a pas eu lieu. Les expériences faites par la jeune personne (rapport final ou journal de stage) ainsi que l'évaluation globale de l'entreprise (rapport des responsables du stage) y seront intégrées. Il est également possible d'inviter les parents à l'entretien. La jeune personne doit alors savoir si elle est ou non apte à exercer cette profession et quelle sera la prochaine étape: poursuite du choix professionnel ou recherche d'une place d'apprentissage. Si le stage d'observation fait partie de la sélection, la meilleure façon de procéder consiste à déterminer si la jeune personne est apte à suivre une formation professionnelle initiale dans l'entreprise. À la fin de l'entretien, toutes les personnes concernées doivent savoir quelles seront les prochaines étapes et échéances.

Reconnaissance de bonnes prestations

En prenant congé de la personne en stage, l'entreprise peut lui remettre une attestation symbolique. Le cadre dans lequel elle entend le faire est laissé à l'appréciation de l'entreprise.

Conditions-cadres juridiques et assurances

Droit du travail

Conformément à la loi sur le travail, les jeunes de plus de 13 ans en scolarité obligatoire sont autorisés à faire un stage d'observation. Une occupation n'est permise que durant les jours ouvrables et ne doit pas durer plus de 8 heures par jour, entre 6 et 18 heures. Une pause d'au moins une demi-heure doit être accordée si la durée du travail est supérieure à cinq heures. Au total, la durée ne doit pas dépasser 40 heures par semaine. La durée du stage d'orientation professionnelle ne devrait pas dépasser deux semaines. Les cantons peuvent faire dépendre le stage d'une autorisation, par exemple en exigeant une déclaration de l'entreprise. Il est donc recommandé de s'informer auprès de l'autorité cantonale compétente (p. ex. l'inspection du travail) avant d'envisager un stage d'observation.

Assurance-accidents

Conformément à la loi sur l'assurance-accidents (LAA), toutes les personnes qui prennent un emploi en Suisse doivent obligatoirement être assurées contre les accidents. Cette clause s'applique aussi aux jeunes en stage d'observation. Il va de soi qu'il faut attirer leur attention sur les dangers et les surveiller.

L'entreprise formatrice est tenue d'assurer la sécurité des jeunes dans le cadre du stage d'observation. En outre, il faudrait faire comprendre aux jeunes les dangers auxquels ils pourraient être exposés pendant leur formation et dans l'exercice de leur profession, afin qu'ils puissent se faire une idée claire de cet aspect de la profession.

Assurance-responsabilité civile

Les jeunes en stage d'observation sont automatiquement inclus dans l'assurance responsabilité civile de l'entreprise pour la durée de leur occupation. Si l'entreprise ne dispose pas d'une assurance responsabilité civile déjà conclue, elle doit prendre en charge elle-même les éventuels dégâts commis par les stagiaires durant leur stage. En règle générale, les personnes en stage ne peuvent pas être rendues responsables des dégâts. Il est recommandé de vérifier avant le stage l'existence d'une assurance privée (par exemple assurance responsabilité civile familiale des parents).



Check-list pour préparer le stage d'observation**Information dont les jeunes ont besoin:**

- Quand doivent-ils se présenter le premier jour à l'entreprise et auprès de qui?
- Comment se rendre à l'entreprise?
- Quelles sont les heures de travail?
- Quel est le programme du stage?
- Doivent-ils porter des vêtements de travail spéciaux?
- Des questions concernant les assurances, le contrat ou l'indemnisation doivent-elles encore être clarifiées?
- Doivent-ils emporter leur repas?
- Peuvent-ils emporter leur propre journal de stage? (au cas où s'il existe)

Information des collaboratrices et collaborateurs:

- Comment s'appelle la ou le stagiaire? Où et de quand à quand s'accomplit le stage?
- Qui accueille la/le stagiaire le premier jour, l'introduit dans l'entreprise et lui présente les collaboratrices et collaborateurs?
- Qui s'occupe de la ou du stagiaire durant les pauses et le repas de midi?
- Quel rôle les personnes en formation dans l'entreprise peuvent-elles jouer à l'égard des stagiaires ?
- Le programme de stage est-il fixé pour chaque jour (responsable de l'encadrement, durée et organisation du travail)?
- Tous les responsables de l'accompagnement ont-ils obtenu les fiches d'évaluation et ont-ils été informés de leur utilisation?
- Qui conduit l'entretien final avec évaluation globale et définit les démarches pour la suite?



Annexes

Les formulaires mentionnés ci-après sont disponibles sous forme de fichiers PDF interactifs à l'adresse www.formationprof.ch/centretelechargement:

- Formulaire «Programme du stage d'observation» (trois pages)
- Formulaire «Mon journal de stage» (une page)
- Formulaire «Rapports des responsables du stage» (deux pages)
- Formulaire «Participation du ou de la stagiaire» (journal de stage, deux pages)*
- Formulaire «Evaluation par la ou le responsable du stage» (fin du stage, une page)*
- Formulaire «Après le stage: bilan» (rapport de stage, une page)*

Les deux formulaires, «Mon journal de stage» et «Rapports des responsables du stage» traduits en français, sont extraits du dossier «Schnupper-Set, Unterlagen für die Schnupperlehre» et publiés avec l'aimable autorisation de la «schulverlag blmv ag», Berne. Le dossier original n'existe qu'en langue allemande.

Les trois autres exemples (*) sont reproduits avec l'aimable autorisation de l'Office d'orientation scolaire et professionnelle du Valais romand.

Autres moyens auxiliaires

Dossier de sélection

Dossier pour la conservation des dossiers de candidature avec questionnaire en guise de fil conducteur pour l'entretien de présentation

Manuel pour la formation en entreprise:

Conçu pour les formatrices et formateurs à la pratique professionnelle.

Contient des check-lists et des formulaires concernant la sélection des futur-e-s apprenti-e-s.

Diffusion des deux produits:

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, tél. 0848 999 002

distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Liens

www.tbbk-ctfp.ch/fr

Thèmes > Engagement des partenaires > Déclaration d'engagement concernant l'accompagnement du choix professionnel et l'attribution des places d'apprentissage

www.tbbk-ctfp.ch/fr

Thèmes > Engagement des partenaires > Déclaration d'engagement des partenaires de la formation professionnelle en détail

www.orientation.ch

Professions/Stage d'observation

www.formationprof.ch/adresses

Adresses des offices cantonaux de la formation professionnelle

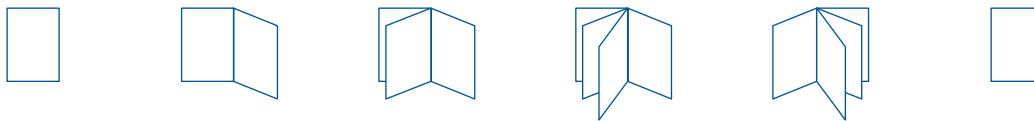
www.vd.ch

Formation/Orientation/Faire de stages

Certaines associations professionnelles tiennent aussi des documents à disposition au sujet des stages d'orientation.

Téléchargement de l'aide-mémoire: www.formationprof.ch/aidememoire





Maladie et accident

Si une personne en formation tombe malade ou subit un accident durant sa formation professionnelle initiale, elle bénéficie d'une protection juridique particulière. En tant que formatrice/formateur, vous êtes appelé-e à vous poser certaines des questions suivantes:

Où les personnes en formation sont-elles assurées?

Quelles sont les prestations assurées?

Que se passe-t-il si la couverture d'assurance fait défaut?

Que faites-vous, en tant que formatrice / formateur, dans des cas concrets?

Que doit savoir la personne en formation en cas de maladie ou d'accident?

Cet aide-mémoire répond à ces questions et vous donne un aperçu du thème abordé. Vous y trouverez les informations essentielles sur cette question et recevrez des indications, sous une forme condensée, sur la façon dont vous pouvez procéder et vous comporter au quotidien en tant que formatrice/formateur. Des adresses et des liens importants sont également indiqués à la fin du document.

Situation juridique

La loi exige des formatrices / formateurs et des entreprises formatrices qu'ils préviennent les accidents et les maladies professionnelles. Cette obligation naît en particulier des textes suivants: la loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA), à laquelle pratiquement tous les employeurs et salariés sont aujourd'hui soumis, et en particulier l'ordonnance correspondante du 19 décembre 1983 sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles (OPA); la loi sur le travail (LTr), mais aussi indirectement le Code des obligations (CO) et la loi sur la formation professionnelle (LFPr).

En plus de cette obligation, vous devez savoir, en tant que formatrice / formateur ou entreprise formatrice, quelles assurances vous devez conclure dans l'éventualité d'une maladie ou d'un accident des personnes en formation, afin que la couverture du risque soit suffisante en cas de sinistre.

Où les personnes en formation sont-elles assurées?

Loi sur l'assurance-maladie (art. 3, 8, 25, 61, al. 3, LAMal). Conformément à la loi sur l'assurance-maladie, toute personne domiciliée en Suisse doit s'assurer pour les soins en cas de maladie. L'assurance obligatoire des soins prend en charge les coûts des prestations qui servent à diagnostiquer ou à traiter une maladie et ses séquelles. Les représentants légaux des mineurs sont responsables de leur assurance. La couverture des accidents peut être suspendue tant que l'assuré est entièrement couvert pour ce risque, à titre obligatoire, en vertu de la loi sur l'assurance-accidents (LAA); l'assuré doit présenter une demande dans ce sens à son assurance-maladie. Les cantons accordent des réductions de primes aux assurés de condition économique modeste. Pour les assurés de moins de 18 ans révolus, l'assureur doit fixer une prime plus basse que celle des adultes. Il est autorisé à le faire pour les assurés de moins de 25 ans révolus qui suivent une formation.

Loi sur l'assurance-accidents (art. 6, 8, 10 ss, LAA). L'assurance-accidents prend notamment en charge les soins médicaux et verse des indemnités journalières et des rentes pour compenser la perte de gain. Toutes les personnes en formation professionnelle, les stagiaires ainsi que les volontaires sont assurés en Suisse contre les conséquences économiques d'accidents professionnels et non professionnels conformément à la LAA. Les jeunes qui effectuent un stage d'observation sont aussi couverts. Les personnes en formation qui travaillent dans des entreprises soumises à la Suva sont assurées par la Suva. Les autres entreprises doivent assurer leurs salariés auprès d'une compagnie d'assurance privée, d'une caisse-maladie ou d'une caisse d'assurance-accidents publique reconnue par la Confédération.

Assurance d'indemnités journalières

L'assurance facultative d'indemnités journalières couvre les pertes de salaire temporaires en cas d'incapacité de travail totale ou partielle due à une maladie. L'assurance perte de gain peut d'une part revêtir la forme d'une assurance collective conclue par l'employeur en faveur de ses salariés ou par les organisations patronales et syndicales ainsi que par les associations professionnelles pour leurs membres. Si l'employeur a conclu une assurance d'indemnités journalières, celle-ci remplace son obligation légale de continuer à verser le salaire. En règle générale, cette assurance est régie par la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA) et non par la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal). D'autre part, les salariés ont la possibilité de souscrire une assurance d'indemnités journalières individuelle afin de couvrir une perte de salaire résiduelle. La question n'est pas reprise dans le présent document car elle importe peu pour les personnes en formation.

Qui paie les primes?

Accident

L'entreprise formatrice prend en charge la prime pour l'**assurance obligatoire contre les accidents professionnels** et les maladies professionnelles. La personne en formation paie la prime pour les accidents non professionnels pour autant que l'entreprise ne la prenne pas en charge. Il convient d'indiquer qui paie la prime sous la rubrique «Assurances» du formulaire contrat d'apprentissage fourni par les offices cantonaux de la formation professionnelle.

Maladie

La personne en formation (ou ses parents) paie en général les primes pour l'assurance maladie obligatoire et les éventuelles assurances complémentaires. Quant aux primes pour l'assurance d'indemnités journalières conclue par l'entreprise, elles sont en général supportées pour moitié par l'employeur et le travailleur. La part du salarié ne doit pas dépasser 50%.

Quelles sont les prestations assurées?

Accident

L'assurance-accidents obligatoire comprend les prestations de soins (par exemple frais médicaux, hospitaliers et pharmaceutiques), le remboursement des frais (par exemple transport, sauvetage) ainsi que les prestations financières (par ex. indemnité journalière et rente d'invalidité).

Maladie

L'assurance-maladie obligatoire prend en charge les coûts des prestations qui servent à diagnostiquer ou à traiter une maladie et ses séquelles. La conclusion d'une assurance complémentaire facultative permet de couvrir des prestations supplémentaires, p. ex. médecines naturelles, transport et hospitalisation en chambre privée. L'assurance obligatoire des soins ne couvre cependant pas les conséquences économiques de la maladie (perte de gain). Lorsque l'employeur a conclu une assurance d'indemnités journalières, celle-ci assume son obligation légale de poursuivre le versement du salaire en cas de maladie.

Comment annoncer un accident ou une maladie?

Accident

Tout accident qui entraîne un traitement médical ou une incapacité de travailler doit être annoncé sans délai à l'entreprise formatrice. Pour sa part, l'employeur doit à son tour informer l'assurance accident.

Un certificat médical est exigé dès le 3^e jour d'une incapacité de travailler consécutive à un accident. Le médecin peut aussi en attester dans la déclaration d'accident.

Maladie

Lorsque la personne en formation est empêchée d'exécuter son travail, elle doit l'annoncer ou le faire annoncer immédiatement à l'entreprise. Normalement, un certificat médical doit être présenté dès le troisième jour. Dans certaines circonstances, le certificat peut toutefois être exigé dès le premier jour, si l'assurance contre les conséquences économiques d'un empêchement de travailler l'exige ou si des raisons éducatives le justifient.

Si l'entreprise formatrice a l'impression que les certificats médicaux sont insuffisants, elle peut désigner un médecin-conseil et le charger d'évaluer l'incapacité de travailler. L'entreprise supporte les coûts de l'expertise. Cependant, par souci de bonne entente, l'employeur peut proposer plusieurs médecins-conseils à la personne en formation.



Quand le droit au versement du salaire naît-il?**Accident**

Le droit à une indemnité journalière naît le troisième jour après l'accident. Pour les trois premiers jours – jour de l'accident inclus – l'employeur est en règle générale tenu de payer au moins les quatre cinquièmes du salaire, conformément au CO. Le paiement des jours de carence est à la charge de l'employeur.

Maladie

Si l'employeur n'a pas conclu d'assurance d'indemnités journalières, il doit verser le plein salaire (y compris une indemnité équitable pour compenser la perte d'un éventuel salaire en nature) conformément au CO, pour autant que les rapports de travail aient duré plus de trois mois ou qu'ils aient été conclus pour plus de trois mois. Sous réserve d'une autre disposition contractuelle, le droit au versement du salaire court dès le premier jour de maladie.

Si l'employeur a conclu une assurance d'indemnités journalières, celle-ci poursuit pour lui le versement du salaire. En règle générale, les prestations ne sont assurées qu'après un délai de carence. Pendant ce délai, l'employeur doit payer le salaire. Dans ce cadre et en fonction des prestations d'assurance convenues, il peut prévoir au maximum trois jours de carence.

Pendant combien de temps le versement du salaire est-il maintenu?**Accident**

En cas d'incapacité de travail totale, l'assurance-accidents verse une indemnité journalière égale à 80% du gain assuré. En cas d'incapacité de travail partielle, l'indemnité journalière est réduite proportionnellement.

L'indemnité journalière est versée jusqu'au moment où la personne en formation peut reprendre le travail. Les indemnités journalières sont remplacées par une rente en cas d'incapacité de travail durable.

Maladie

Les tribunaux ont établi plusieurs échelles pour déterminer la durée pendant laquelle le versement du salaire est maintenu en cas de maladie. Elles s'appliquent à l'échelle régionale.

Echelle bâloise: 1^{re} année: 3 semaines, 2^e et 3^e années: 2 mois, de la 4^e à la 10^e année: 3 mois

Echelle bernoise: 3 semaines, 2^e année: 1 mois, 3^e et 4^e années: 2 mois

Echelle zurichoise: 1^{re} année: 3 semaines, 2^e année: 8 sem., 3^e année: 9 sem., 4^e année: 10 sem.

Le salaire complet doit être payé pendant ces périodes.

Un accord écrit, un contrat type de travail ou une convention collective peut prévoir une disposition dérogeant à la loi. Les personnes en formation sont souvent assurées dans le cadre d'une assurance collective d'indemnités journalières. Les prestations ainsi accordées aux apprentis doivent être au moins équivalentes à la protection légale conformément à l'art. 324a CO.

C'est le cas lorsque :

- l'indemnité journalière est versée pendant 720 jours durant une période de 900 jours,
- les 80% du salaire sont couverts,
- l'employeur paie au moins la moitié de la prime,
- l'entreprise applique un délai de carence de 1 à 3 jours au maximum par cas.

Comment la couverture d'assurance est-elle réglée à la fin de la formation professionnelle initiale ou en cas de rupture?**Accident**

La couverture d'assurance cesse ses effets à l'expiration du 31^e jour qui suit celui où a pris fin le droit au demi-salaire. Si une nouvelle activité est entamée durant le délai de couverture subséquent de 30 jours, elle entraîne la poursuite de la couverture d'assurance sans interruption. Il en va de même lorsque des prestations de l'assurance-chômage sont perçues durant cette période.

Pour couvrir les lacunes en matière d'assurance, comme en cas de vacances non payées, de séjours d'études, etc., il est possible de souscrire une assurance par convention spéciale. Les personnes en formation et les salariés peuvent en conclure une pour une période de six mois au plus. La couverture accidents doit ensuite être assurée par la caisse-maladie.

Maladie

La couverture par l'assurance-maladie obligatoire n'est pas remise en question à la fin de la formation professionnelle initiale.

Si l'employeur a souscrit une assurance d'indemnités journalières conformément à la LAMal, les apprentis qui quittent l'entreprise ont la possibilité de passer à une assurance individuelle auprès du même assureur. S'il s'agit d'une assurance d'indemnités journalières conformément à la LCA, cette possibilité n'est offerte que si elle a été prévue contractuellement.

Que se passe-t-il si la couverture d'assurance fait défaut?**Accident**

Une caisse supplétive alloue les prestations légales d'assurance aux personnes en formation victimes d'un accident qui n'ont pas été assurées en raison d'une négligence de leur employeur. Elle recouvre les primes dues par l'entreprise formatrice, le cas échéant avec une majoration.

Maladie

L'affiliation à une assurance-maladie est – sauf exception – obligatoire pour toutes les personnes domiciliées en Suisse. Les cantons veillent au respect de l'obligation de s'assurer. La non-observation de cette obligation entraîne, outre une lacune de couverture, le paiement rétroactif des primes et une amende.

L'assurance d'indemnités journalières est facultative. Les dispositions du CO relatives au versement du salaire en cas de maladie s'appliquent lorsque l'employeur n'a pas conclu une assurance d'indemnités journalières.



Autres questions

La personne en formation doit-elle compenser le temps de travail ou de formation manqué?

En cas de maladie et d'accident:

La personne en formation ne peut être tenue de compenser les absences pour raison de maladie ou d'accident.

Si la personne en formation est empêchée de fréquenter l'enseignement professionnel pour raison de maladie ou d'accident, elle doit en avertir l'école professionnelle conformément aux dispositions réglementaires.

La formation professionnelle initiale peut-elle être prolongée en cas de maladie ou d'accident?

Si la personne en formation est absente durant une longue période pour raison de maladie ou d'accident au point que la réussite de la formation semble compromise, vous pouvez prolonger la formation professionnelle initiale en déposant une demande auprès de l'autorité cantonale compétente. En cas d'échec à l'examen final (ou avant déjà), vous pouvez convenir d'une prolongation de la formation initiale. Cette décision doit être communiquée par écrit à l'office de la formation professionnelle. Sans cette approbation officielle, le contrat d'apprentissage n'est pas considéré comme prolongé mais comme un contrat individuel de travail.

Répercussions en cas de violation des prescriptions en matière de sécurité

Si vous ne prenez pas – ou pas suffisamment – au sérieux votre obligation de prévenir accidents et maladies professionnelles, vous exposez les personnes en formation à des risques pour leur santé. Ce manquement peut entraîner des mesures et des sanctions, comme mentionné ci-dessous. De plus, vous nuisez à la réputation de l'entreprise.

Mesures de prévention

En votre qualité de formatrice / formateur ou d'entreprise formatrice, vous avez l'obligation légale de prévenir les accidents et les maladies professionnels. Des mesures de prévention figurent dans l'ordonnance de formation correspondante. Quant aux travaux dangereux (p. ex. effectués avec des outils, des machines ou des animaux, des produits chimiques ou du courant, etc.), ils font l'objet de l'annexe 2 au plan de formation «Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé». Vous devez aussi veiller à mentionner les mesures de protection des personnes en formation dans le règlement d'entreprise. La prévention des accidents et des maladies professionnels s'applique aux personnes en formation comme à leurs formateurs/trices. Les apprenti-e-s sont tenus de suivre les directives données par l'employeur et d'observer les éventuelles règles de sécurité fixées. Les principales mesures de prévention sont les suivantes:

- utilisation de moyens de protection personnels (vêtements, lunettes, casque, etc.);
- instructions données aux personnes en formation (machines, substances chimiques, etc.);
- dispositifs de protection (constructions, machines, appareils, procédés de travail, etc.);
- prévention par la médecine du travail.

La non-observation des prescriptions de sécurité entraîne des mesures, appliquées par les organes d'exécution de la loi sur le travail et la Suva. Ainsi, si vous n'observez pas les prescriptions de sécurité, vous pouvez être punis de l'amende, des arrêts ou de l'emprisonnement.

La prévention ne consiste pas seulement à empêcher que surviennent maladies et accidents, mais aussi à promouvoir la santé. Aussi est-il judicieux de prendre des mesures de nature à promouvoir la santé du personnel. Vous pouvez vous adresser à des centres spécialisés qui vous présenteront des idées et vous offriront leur soutien en la matière.



Bases légales

Plan de formation de la profession considérée, annexe 2 «Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé»

LAMal, art. 3, 8, 25, 61, al. 3, (Loi fédérale du 18 mars 1994 sur l'assurance-maladie, RS 832.10)

LAA, art. 6, 8, 10 ss, (Loi fédérale du 20 mars 1981 sur l'assurance-accidents, RS 832.20)

OPA, Ordonnance sur la prévention des accidents (Ordonnance du 19 décembre 1983 sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles, RS 832.30)

CO, art. 324a, 328a, 344a, Code des obligations (Loi fédérale du 30 mars 1911 complétant le Code civil suisse - Livre cinquième: Droit des obligations, RS 220)

LTr, art. 6, Loi sur le travail (Loi fédérale du 13 mars 1964 sur le travail dans l'industrie, l'artisanat et le commerce, RS 822.11)

Cst., art. 117, (Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999, RS 101)

(Les lois mentionnées peuvent être téléchargées à cette adresse; il suffit d'indiquer l'abréviation correspondante: www.admin.ch/gov/fr)

Contact (premières informations)

Si vous avez des questions en matière d'assurance, adressez-vous d'abord à la compagnie d'assurance avec laquelle l'entreprise a conclu l'assurance-accidents.

Autres sources d'information

L'office ou le service cantonal de formation professionnelle compétent

www.formationprof.ch/adresses

Liste de tous les offices et services cantonaux de formation professionnelle avec liens.

Associations patronales et syndicats:

Il est possible d'obtenir des informations auprès des associations patronales et des syndicats, mais ce n'est en général possible que si l'on en est membre

Liens

www.ofsp.admin.ch (thèmes > assurance-maladie ou assurance-accidents)

Site internet de l'Office fédéral de la santé publique; informations complètes, accès facile aux révisions récentes et textes parus.

www.suva.ch

Site Internet de la Caisse nationale suisse en cas d'accident (SUVA): informations sur l'assurance, la prévention et la réintégration professionnelle

Références bibliographiques

Série d'aide-mémoire *Le droit de la formation professionnelle à l'usage des praticiens*.

Dommann, Franz. Disponible en ligne: www.formationprof.ch/aidememoire

CSFO. *Lexique de la formation professionnelle*.

Berne : CSFO Editions, 2019. 240 pages, ISBN 978-3-03753-065-8.

Version en ligne (français, allemand, italien et anglais) avec possibilité de commuter d'une langue à l'autre

www.formationprof.ch/lexique

A commander au

CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, tél. 0848 999 002

distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Commission de jeunesse de l'Union syndicale suisse. «Je défends mes droits». Apprentie, apprenti: tes droits de A à Z.

Berne : 2016. www.jeunesse-syndicale.ch (Tes droits)

Téléchargement de l'aide-mémoire: www.formationprof.ch/aidememoire



2.3. Engagement

Contrat d'apprentissage

Le contrat d'apprentissage (régi par les articles 344 – 346a du CO) est assimilé au contrat individuel de travail mais il diffère sur les points suivants:

- Le contrat doit revêtir la forme écrite pour être valable.
- Le salaire ne constitue pas la principale contrepartie au travail fourni par la personne en formation. La formation dispensée par l'entreprise formatrice est jugée prioritaire.
- Le contrat d'apprentissage est examiné et approuvé par l'autorité cantonale.

Le contrat d'apprentissage régit les rapports entre les parties. Sa durée est limitée à la formation initiale et doit obligatoirement régler les aspects suivants:

Nature et durée de la formation professionnelle initiale

Le contrat indique la désignation précise de la profession et la durée de la formation. Ces données doivent coïncider avec celles de l'ordonnance de formation dans la profession correspondante.

Temps d'essai

Il permet aux parties contractantes de vérifier leur choix. Le temps d'essai dure d'un à trois mois; il peut être prolongé jusqu'à une durée maximale de six mois.

Durée du travail

Elle est en principe identique à celle fixée pour les autres salariés de l'entreprise. Des dispositions particulières s'appliquent en outre au travail des jeunes gens jusqu'à l'âge de 18 ans révolus:

- La durée du travail quotidien ne doit pas dépasser neuf heures, pauses comprises.
- La durée du travail doit s'inscrire dans un espace de 12 heures.
- Les jeunes ne doivent travailler ni la nuit ni les jours fériés.

Des exceptions sont admises pour certaines professions (par exemple celles de l'hôtellerie et de la restauration). Elles sont réglées dans l'ordonnance concernant les dérogations à l'interdiction du travail de nuit ou du dimanche pendant la formation professionnelle.

Salaire

Le montant du salaire des apprentis ne figure pas dans les dispositions légales; il est fixé d'entente entre les parties contractantes. Dans la plupart des cas, les entreprises se réfèrent aux recommandations des organisations du monde du travail. Une partie du salaire peut être payée en nature si la personne en formation est hébergée et nourrie dans l'entreprise formatrice.

Vacances

Jusqu'à l'âge de 20 ans révolus, les jeunes ont droit à cinq semaines de vacances payées, dont deux au moins doivent être prises de façon consécutive. Une semaine supplémentaire peut être accordée par année d'apprentissage pour des activités de jeunesse (fonctions d'accompagnement, de conseils ou de direction rémunérées ou non); elle revêt alors la forme d'un congé payé ou non.

Dispositions supplémentaires

Des dispositions supplémentaires peuvent s'appliquer au contrat d'apprentissage comme au contrat de travail:

- vacances prises à certaines périodes
- vêtements de travail
- nourriture et logement
- aménagement particulier de la formation (planification de la formation)
- respect du secret professionnel
- fréquentation de l'enseignement menant à la maturité professionnelle

Les dispositions supplémentaires représentent un bon moyen de régler des aspects spécifiques dès le début de la formation, de clarifier les attentes mutuelles et de prévenir les éventuels malentendus. Les conventions ne doivent pas contrevenir aux dispositions légales, auquel cas elles seraient nulles et non avenues.

Le contrat d'apprentissage est conclu entre l'entreprise formatrice et la personne en formation. Si cette dernière n'est pas encore âgée de 18 ans, sa représentation légale (en général les parents) donne son accord écrit. Le contrat est approuvé par l'autorité cantonale.

L'entreprise formatrice

Les formateurs/trices en entreprise disposent des compétences professionnelles et personnelles requises pour dispenser la formation; ils ont suivi un cours les préparant à l'exercice de cette activité. Les entreprises assurent une formation conforme aux exigences et en contrôlent périodiquement le succès. Elles veillent à ne pas compromettre la santé physique et psychique des jeunes.

La personne en formation

En signant le contrat d'apprentissage, elle confirme sa volonté de donner le meilleur d'elle-même pour assurer le succès de la formation. Elle s'engage à suivre l'école professionnelle et les cours interentreprises, et à se soumettre à la procédure de qualification.

Les parents (représentation légale)

Ils ne sont pas partie prenante au contrat mais assument le rôle de représentants légaux si le contrat est conclu avec une personne mineure ou doivent au moins donner leur accord à la conclusion du contrat.

Le contrat d'apprentissage revêt une grande importance pour toutes les parties. La plupart des jeunes filles et des jeunes gens signent pour la première fois de leur vie un contrat de cette importance.

- Ils posent ainsi la première pierre de leur carrière.
- Ils s'engagent à travailler dans une entreprise pour y apprendre une profession pendant deux, trois ou quatre ans.
- Ils assument eux-mêmes la responsabilité de leur nouvelle vie.
- Ils entrent dans le monde des adultes.

L'importance n'est pas moindre non plus pour les entreprises formatrices.

- Elles s'engagent pour toute la durée de la formation.
- Elles assument la responsabilité d'une formation approfondie.
- Elles engagent des dépenses.

Il vaut donc la peine d'accorder l'attention qu'ils méritent à l'établissement et à la conclusion du contrat. Si cette procédure relève de la routine annuelle pour bien des entreprises, elle est unique pour les jeunes gens et jeunes filles.

Voir la check-list «Contrat d'apprentissage – engagement» et le formulaire «contrat d'apprentissage», les aide-mémoire «Maladie et accident» (thème A 2.2.) ainsi que l'aide-mémoire 303 «Droit public du travail, droit collectif du travail» (thème B 3.1.).

Le formulaire «Contrat d'apprentissage» s'applique à toutes les formations initiales. Disponible dans les quatre langues nationales, il peut être téléchargé à l'adresse www.formationprof.ch/contratapprentissage ou obtenu dans sa version imprimée (www.shop.csfo.ch). Le «Guide de l'apprentissage» donne des informations utiles pour l'établissement du contrat. Son contenu peut être téléchargé à l'adresse www.formationprof.ch/guide

Préparation et déroulement du temps d'essai

Le temps d'essai revêt une importance décisive, tant au début de l'apprentissage que tout au long de la formation professionnelle initiale. C'est l'occasion de préciser les attentes et de définir les modalités de collaboration. Il vaut la peine de fixer des objectifs clairs pour cette période, de vérifier s'ils sont réalisés et d'apporter les éventuelles adaptations.

Actions	Formateur Formatrice	Personne en formation
Planifier méthodiquement le temps d'essai	xx	
Définir les objectifs du temps d'essai	xx	xx
Fixer des objectifs quotidiens/hebdomadaires réalistes et vérifiables	xx	
Evaluer régulièrement la réalisation des objectifs et en fixer de nouveaux	xx	xx
Sonder le degré de satisfaction en posant des questions	xx	
Aborder sans tarder les points critiques	xx	
Procéder à une évaluation approfondie avant la fin du temps d'essai	xx	xx
Parler de l'évaluation au cours d'un entretien	xx	xx
Transmettre le résultat de l'entretien à la représentation légale	xx	

Moyens à prendre en considération

- Plan de formation
- Programme de formation de l'entreprise et programme individuel
- Observations du formateur/de la formatrice
- Remarques de la personne en formation
- Entretiens avec la personne en formation
- Observations des collaborateurs/trices
- Entretien avec les enseignant-e-s
- Entretien avec les responsables des CIE
- Entretien avec les parents ou la représentation légale

Entretien d'appréciation du temps d'essai

Cet entretien est programmé vers la fin du temps d'essai. Il a pour but de dresser le bilan de la situation pour les deux parties. La personne en formation a vécu ses premières expériences dans l'exercice de la profession choisie; elle sait si son choix correspond à ses inclinations et à ses attentes. Pour sa part, le formateur ou la formatrice a noté ses premières impressions sur le comportement et la façon dont la personne en formation travaille; il/elle est en mesure de dresser un bilan de la situation. Le formulaire «Rapport de formation» – le cas échéant dans une version simplifiée – peut servir de fil conducteur. Il importe aussi de prendre en considération les appréciations de l'école professionnelle et du centre de cours interentreprises. Quant à la personne en formation, elle peut aussi exprimer son appréciation.

Si les parties n'ont pas la certitude de poursuivre les relations d'apprentissage au terme du temps d'essai, elles peuvent convenir – avec l'accord de l'autorité cantonale – de prolonger le temps d'essai jusqu'à six mois. S'il apparaît que la personne en formation n'a pas le profil requis ou que ses prestations sont insuffisantes, l'entreprise formatrice peut résilier le contrat d'apprentissage moyennant un avertissement de sept jours. La personne en formation peut, elle aussi, résilier le contrat dans le même délai.

Contrat d'apprentissage – engagement

Nom _____

Prénom _____

Profession _____

Légendes: PF = personne en formation
 RF = responsable de la formation
 OFP = office de la formation professionnelle
 SFP = service de la formation professionnelle

X	Quoi?	Qui?	Quand?	Remarques
	Etablissement du contrat (en trois exemplaires)	RF		
	Envoi du contrat d'apprentissage à signer par la personne en formation (ou signature dans l'entreprise)	RF		
	Renvoi du contrat signé à l'entreprise formatrice	PF		
	Envoi de tous les exemplaires du contrat pour approbation par l'Office ou le Service de la formation professionnelle	RF		
	Approbation du contrat par l'OFP ou le SFP (il en garde un exemplaire)	OFP SFP		
	Inscription de la personne en formation à l'école professionnelle, le cas échéant aussi aux cours de préparation à la maturité professionnelle (selon les dispositions cantonales)	RF		
	Vérification de la procédure d'inscription aux cours inter-entreprises	RF		
	Invitation aux parents/soirée d'information	RF		
	Lettre d'invitation pour le début de la formation	RF		

À observer! Si l'entreprise fait partie d'un réseau, elle doit aussi conclure une convention complémentaire au contrat d'apprentissage. Cette convention doit aussi être remise à l'office ou au service cantonal de la formation professionnelle (avec le contrat d'apprentissage).

Contrat d'apprentissage

* A compléter par l'autorité cantonale

- ☐ Formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité
☐ Formation professionnelle initiale avec attestation fédérale
☐ Formation initiale de durée réduite
☐ Autre

Numéro du contrat *

Numéro(s) de l'entreprise * / /

Renvoi au
«Guide de l'apprentissage»
2.1

Les parties mentionnées ci-après conviennent de ce qui suit:

1. Entreprise formatrice

Entreprise	No tél.
Rue	E-mail
NPA, lieu	

2. Personne en formation

Nom	Prénom	Date de naissance
Rue	Langue maternelle: ☐ f ☐ d ☐ i ☐ rom. ☐ autre	
NPA, lieu	Sexe: ☐ m ☐ f	
No tél.	Lieu d'origine	No AVS
Portable	Canton	Autorisation de séjour: ☐ C ☐ B ☐ F * ☐ Autre permis: ☐
E-mail	Pays	* indiquer obligatoirement, vérifier l'obligation d'autorisation en vertu du droit des étrangers

2.1

2. Choix et engagement
2.3. Engagement

93

3. Représentant légal (père et/ou mère ou Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte APEA)

Nom	Prénom	Sexe: ☐ m ☐ f
Rue	No tél.	
NPA, lieu	E-mail	
Nom	Prénom	Sexe: ☐ m ☐ f
Rue	No tél.	
NPA, lieu	E-mail	

2.14

3.1.2

4. Dénomination de la profession, durée de la formation, temps d'essai

Profession	
Orientation/branche/domaine spécifique	Profil
Durée de la formation (jour/mois/année): du au	Durée de la période d'essai (de 1 à 3 mois): mois

1.3

2.2

2.3

5. Indications concernant l'entreprise formatrice

Formatrice responsable/formateur responsable dans la profession

Nom	Prénom	Date de naissance
Profession	E-mail	

Nombre de professionnels dans l'entreprise, déterminant pour le nombre maximum de personnes en formation.

Pourcentage total de professionnels employés dans l'entreprise, déterminant pour le nombre maximum de personnes en formation.

Lieu de la formation (si différent de l'adresse de l'entreprise formatrice)

La formation se déroule dans un réseau d'entreprises formatrices: ☐ oui ☐ non

3.1

6. Formation scolaire

Ecole professionnelle à fréquenter (sous réserve de modification par l'autorité cantonale)

Ecole professionnelle

Langue d'enseignement: ☐ f ☐ d ☐ i

La personne en formation suit l'enseignement de la maturité professionnelle intégrée pour autant qu'elle remplisse les conditions d'admission. ☐ oui ☐ non

Les frais relatifs à la formation scolaire sont pris en charge comme indiqué ci-après:	Déplacement	Repas	Logement	Matériel scolaire	Appareils électroniques
Entreprise formatrice	☐	☐	☐	☐	☐
Personne en formation/représentation légale	☐	☐	☐	☐	☐

1.5

3.3

Dispositions particulières

7. Indemnisation

Nom			Prénom						
Entreprise formatrice									
Salaire brut									
1 ^{re} année formation Fr.		☐ mois	☐ semaine	☐ heure	3 ^e année formation Fr.	☐ mois	☐ semaine	☐ heure	
2 ^e année formation Fr.		☐ mois	☐ semaine	☐ heure	4 ^e année formation Fr.		☐ mois	☐ semaine	☐ heure
Indemnités diverses									
13 ^e salaire		☐ oui	☐ non	(déductions du salaire brut, cotisations aux assurances sociales exceptées, voir chiffres 11 et 12)					

2.5

8. Horaire
de travail

Y compris la formation scolaire le temps de travail se monte à

Heures par semaine:	Jours de travail par semaine:
---------------------	-------------------------------

Un jour ou un demi-jour d'école équivaut à un jour ou un demi-jour de travail.

Durée maximum de la journée de travail, travail de nuit et du dimanche, éventuel travail supplémentaire:
les dispositions légales doivent être respectées, en particulier la loi sur le travail et les ordonnances s'y rapportant.

Dispositions particulières

2.4

9. Vacances

Droit aux vacances par année

1.	2.	3.	4.	☐ en jours	☐ en semaines
----	----	----	----	-----------------------------------	--------------------------------------

2.6

10. Acquisitions
nécessaires à
l'exercice de la
profession

La personne en formation a besoin des outils professionnels et vêtements de travail suivants:

Les frais d'acquisition sont pris en charge par ☐ entreprise formatrice ☐ personne en formation/représentant légal

Le nettoyage des vêtements professionnels incombe à ☐ entreprise formatrice ☐ personne en formation/représentant légal

Les personnes en formation n'encourent aucun frais pour les équipements de protection individuelle (EPI) (art. 90, OPA).

2.8

11. Assurances

Assurance accidents

La personne en formation est obligatoirement assurée contre les accidents (LAA).

Les primes de l'assurance accidents professionnels sont prises en charge par l'entreprise formatrice.

Les primes de l'assurance accidents non professionnels

sont prises en charge à raison de	%	par l'entreprise formatrice	%	par la personne en formation/ par le représentant légal
-----------------------------------	------------------------	-----------------------------	------------------------	--

Assurance perte de gain en cas de maladie convenue

☐ oui ☐ non	Si oui: Les primes sont prises en charge à raison de	%	par l'entreprise formatrice	%	par la personne en formation/ par le représentant légal
---	--	------------------------	-----------------------------	------------------------	--

(L'entreprise doit prendre en charge au moins 50% des primes.)

2.10

12. Annexes
au contrat
d'apprentissage et
autres dispositions
particulières

13. Modification ou
résiliation du contrat
d'apprentissage

Toute modification du contrat d'apprentissage doit être approuvée par l'autorité cantonale.

En cas de résiliation anticipée du contrat d'apprentissage, les dispositions légales s'appliquent.

2.17

14. Signatures

Le présent contrat est établi en exemplaires.	Lieu	Date
Entreprise formatrice (si la formation se déroule dans un réseau d'entreprises, entreprise principale)	Personne en formation	
	Représentant légal	

2.1

15. Approbation

L'autorité cantonale approuve le présent contrat d'apprentissage.

Lieu, date, timbre

2.17

Envoyer le contrat d'apprentissage en trois exemplaires à l'office de la formation professionnelle de votre canton. Liste des adresses: www.formationprof.ch/adresses

2.4. Relations d'apprentissage

L'entreprise n'est pas seule responsable de la formation mais demeure la principale actrice et le lieu de référence le plus important pour l'apprenti-e, en dépit des deux autres lieux de formation que sont l'école professionnelle et les cours interentreprises. Pour pouvoir apprendre une profession, la candidate ou le candidat doit d'abord trouver une place et signer un contrat d'apprentissage.

La conclusion du contrat prélude à une collaboration de plusieurs années entre les parties contractantes – l'entreprise formatrice et la personne en formation (et sa représentation légale) – qui implique des droits et des devoirs dans une véritable interaction.

Entreprise formatrice			Personne en formation	
Droits	Devoirs		Droits	Devoirs
		formation		
		prestation de travail		
		secret professionnel		
		mesures de protection		
		cours interentreprises		
		enseignement obligatoire à l'école professionnelle		
		préparation à la maturité professionnelle		
		cours d'appui et cours facultatifs		
		information et co-décision		
		évaluation intermédiaire (bilan de la situation)		
		objectif de la formation		
		engagement par l'entreprise (au terme de la formation)		
		planification pour l'avenir		

Entreprise formatrice

Responsabilité de la formation

C'est sans doute la mission la plus importante de l'entreprise que d'assurer à l'apprenti-e une formation appropriée et de faciliter son insertion dans le monde du travail. À cet effet, elle a besoin de formateurs et de formatrices qualifiés qui, lorsqu'ils transmettent la pratique professionnelle, prennent en considération les dispositions de l'ordonnance de formation, les objectifs et les exigences.

Rapport de formation

Définie dans l'ordonnance de formation, l'évaluation intermédiaire (ou bilan de la situation) constitue une obligation. C'est un instrument de planification utile pour la suite de la formation. De plus, l'entretien avec la personne en formation permet de fixer les mesures qui s'imposent selon les circonstances.

Le CSFO met un formulaire (Rapport de formation) à la disposition des entreprises pour l'entretien semestriel. (voir thème A 4.2.)

Dossier de formation

En tenant le dossier de formation, l'apprenti-e gagne en assurance et prend le temps de réfléchir à l'expérience acquise par la pratique. En consultant régulièrement le contenu du dossier de formation, le/la formateur/trice vérifie si la personne en formation a bien compris les processus de travail. (voir thème B 4.3.) L'apprenti-e doit disposer de temps pour compléter son dossier.

Coûts de l'enseignement et de la procédure de qualification

La fréquentation de l'enseignement obligatoire à l'école professionnelle ne peut donner lieu à une retenue sur le salaire. La même disposition vaut pour la fréquentation des cours interentreprises et la participation à la procédure de qualification. Une partie de la formation à la pratique professionnelle est dispensée dans les cours interentreprises. La loi oblige l'entreprise à en supporter les coûts qu'elle ne peut pas répercuter sur la personne en formation (LFPr art. 8, al. 4). L'entreprise est aussi tenue de prendre en charge les éventuels frais de déplacement, de subsistance et de logement qu'entraîne la fréquentation des cours interentreprises dans une autre localité ou une autre région.

Collaboration avec l'école professionnelle et les cours interentreprises

Le bon déroulement d'un apprentissage tient notamment à la coordination entre les lieux de formation. L'entreprise formatrice a le droit et l'obligation de collaborer avec l'école professionnelle et les cours interentreprises afin de trouver une solution aux éventuelles difficultés. Si elle n'y parvient pas, elle peut faire appel à l'office cantonal de la formation professionnelle. L'autorité cantonale peut par exemple ordonner la fréquentation de cours d'appui. (voir thème B 2.3.)

Représentation légale

L'entreprise formatrice a le droit de requérir le soutien de la représentation légale de la personne en formation. Cette mesure revêt une grande importance lorsque le climat de travail est altéré par des problèmes dans les relations interpersonnelles.

Information

L'entreprise est tenue d'informer la personne en formation sur ses droits et ses devoirs. Elle doit la tenir au courant de toutes les modifications importantes au cours de la formation, en particulier celles qui touchent directement la personne en formation: attributions des collaborateurs et mutations au sein du personnel (par exemple départ d'un-e formateur/trice et son remplacement).

Mesures de protection

L'entreprise veille à respecter les mesures en vigueur en matière de protection des jeunes travailleurs.

Communication des notes d'expérience

L'entreprise est tenue de transmettre à temps les notes d'expérience à l'organe compétent.

Personne en formation**Objectifs et exigences**

La personne en formation doit tout mettre en œuvre pour atteindre le but de la formation. Elle accomplit ses tâches avec le soin nécessaire et exécute son travail conformément aux indications du formateur ou de la formatrice.

Enseignement professionnel et cours interentreprises

La personne en formation est tenue de suivre l'enseignement professionnel obligatoire à l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Cours facultatifs

Si la personne en formation fournit des prestations appropriées, tant dans l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle, elle peut suivre des cours facultatifs pendant le temps de travail. La durée de ces cours ne doit pas excéder un demi-jour par semaine. L'entreprise formatrice doit donner son accord. Si tel n'est pas le cas, il appartient à l'autorité cantonale de trancher. La fréquentation des cours facultatifs pendant le temps de travail ne donne lieu à aucune retenue sur le salaire.

Cours d'appui

Si elle a besoin de cours d'appui pour réussir l'école professionnelle, la personne en formation peut les suivre avec l'accord de l'entreprise formatrice. La durée de ces cours ne doit pas excéder un demi-jour par semaine. Il n'est en règle générale pas possible de suivre simultanément des cours d'appui et des cours facultatifs. Si les cours d'appui ont lieu pendant le temps de travail, leur fréquentation n'entraîne aucune retenue sur le salaire.

Maturité professionnelle

L'apprenti-e en formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité peut suivre l'enseignement menant à la maturité professionnelle et acquérir le certificat fédéral de maturité professionnelle. Il convient de cocher la case correspondante dans le contrat d'apprentissage.

Sécurité au travail

La personne en formation doit suivre les consignes de sécurité, agir de manière responsable et contribuer ainsi à la prévention des accidents et des maladies professionnels.

Mener de front formation professionnelle et carrière sportive ou artistique

Les jeunes talents sportifs ou artistiques ont la possibilité d'accomplir une formation professionnelle et de poursuivre leur carrière sportive ou artistique grâce au soutien d'entreprises formatrices. Ces employeurs font preuve de souplesse dans la gestion des temps de travail. La formation professionnelle initiale est souvent prolongée d'une année afin que la personne en formation puisse satisfaire à toutes ses obligations. Certaines écoles professionnelles disposent de classes réservées aux jeunes talents.

Il importe que les modalités particulières soient fixées dans le contrat d'apprentissage. L'aménagement individuel de l'apprentissage suppose en outre que les parties conviennent des absences et que toutes les modifications soient communiquées sans délai.

(autres informations: voir liste de liens en annexe «&»)

A3. Préparation de la formation dans l'entreprise et intégration

3.1. Préparation de la place de travail	101
3.2. Planification de la formation dans l'entreprise	103
CHECK-LISTS	
• Planification de la formation dans l'entreprise	112
• Programme de formation dans l'entreprise	113
• Programme individuel de formation	114
3.3. Intégration de la personne en formation dans l'entreprise	115
CHECK-LISTS	
• Préparation avant le premier jour de travail	118
• Premier jour – première semaine de travail	119

3. Préparation de la formation dans l'entreprise et intégration

3.1. Préparation de la place de travail

Bases légales

Les objectifs et les exigences posées à la personne en formation sont fixés dans l'ordonnance de formation et dans le plan de formation qui l'accompagne. L'entreprise formatrice y trouve, pour chaque profession, les équipements qu'elle doit mettre à disposition et les exigences auxquelles elle doit satisfaire en matière de locaux afin que les objectifs de formation puissent être atteints. De nombreuses organisations du monde du travail publient des recommandations et mettent des documents à disposition (p. ex. liste des équipements nécessaires). Les informations utiles figurent dans l'annexe au plan de formation. Toute personne en formation doit disposer d'une place de travail aménagée à son intention. En outre, des dispositions particulières peuvent figurer dans le contrat d'apprentissage au sujet des acquisitions nécessaires et de leur paiement, le cas échéant aussi à propos du nettoyage des vêtements de travail.

Aménagement de la place de travail

L'aménagement des places de travail varie selon les professions: les personnes en formation peuvent passer d'un poste fixe à un poste qui implique de travailler en différents lieux dans l'entreprise (rotation au sein des départements) ou même dans différentes entreprises (dans le cadre d'un réseau).

Lorsqu'il s'agit de postes fixes (employé de commerce, informaticien, électronicien...), il faut s'assurer que l'infrastructure nécessaire à l'exercice de la profession soit disponible et que les instruments de travail (ordinateur, machines, établi, outils...) soient utilisables.

Pour les postes qui impliquent des déplacements (vente, restauration, soins, ramonage...), il faut veiller à ce que l'équipement personnel de base, les documents nécessaires (dossier de formation, rapports de travail, bloc de quittances...), les vêtements de travail, le matériel et les outils de travail soient remis à l'apprenti-e lors de son arrivée dans l'entreprise.

Lorsque la formation est dispensée dans un réseau d'entreprises, une planification rigoureuse des périodes de formation dans les entreprises partenaires s'impose. Il faut par ailleurs s'assurer qu'une infrastructure optimale est disponible dans chaque lieu de travail.

La personne en formation a tout avantage à disposer, à son poste de travail, de la documentation relative à sa formation ainsi qu'à l'activité de l'entreprise.

Organisation et direction de l'entreprise

Les apprentis devraient situer leur place dans l'organigramme et savoir où ils sont «logés». Ils doivent connaître leurs supérieurs hiérarchiques et savoir qui est responsable pour toute la durée de leur formation initiale. Il convient aussi de préciser qui assure la formation dispensée au poste de travail. La mission de formation et d'accompagnement des apprentis devrait également être mentionnée dans le cahier des charges du responsable de formation.

Le programme de formation de l'entreprise est établi sur la base de l'ordonnance et du plan de formation qui l'accompagne. Il indique notamment le moment auquel les formateurs assument la responsabilité des objectifs à atteindre.

La personne en formation a besoin d'un encadrement particulier et de conseils. Elle ne doit pas avoir le sentiment d'être livrée à elle-même. Déterminez assez tôt qui jouera le rôle de parrain ou de marraine. L'apprenti se sentira plus à l'aise s'il sait avec qui passer ses premières pauses et ses premiers repas. De plus, le parrain ou la marraine peut favoriser les contacts avec d'autres collaborateurs et renseigner le nouvel arrivé sur les usages de l'entreprise.

Flux d'information

L'arrivée de la personne en formation doit avoir été annoncée à l'avance aux formateurs et à tous les collaborateurs (journal d'entreprise, panneau d'affichage, intranet...). Les programmes pour le premier jour et la première semaine ainsi que le programme de formation dans l'entreprise doivent être disponibles lorsque l'apprenti-e arrive dans l'entreprise.

Le formateur ou la formatrice indique à l'apprenti-e quels sont les flux d'informations et lui donne par la même occasion la possibilité d'en connaître les sources. Tout doit être mis en oeuvre pour éviter les pannes dans la transmission d'informations.

Conseil

Plusieurs organisations du monde du travail (associations professionnelles) fournissent des informations et des listes de contrôle concernant la préparation spécifique des places de travail.

3.2. Planification de la formation dans l'entreprise

La planification fixe les lignes directrices de la formation en entreprise. Elle permet de faire face aux imprévus et de les intégrer dans la formation. La planification part souvent d'une situation idéale. Même influencée par différents facteurs, elle demeure théorique. La mise en œuvre se fait, elle, dans la pratique. La réalité montre très tôt que planifier et réaliser sont deux opérations distinctes, en particulier lorsqu'il s'agit de changer le comportement humain, ce qui est le propre de la formation. Or, les humains réagissent de manières différentes. De nombreux facteurs exercent une influence: ce qu'une personne sait déjà faire, la manière dont une autre apprend, la rapidité avec laquelle elle le fait ou encore la motivation de telle autre.

But du programme de formation

A la fin de l'apprentissage, la personne en formation doit avoir atteint les objectifs fixés et être capable de les mettre en pratique. Tel est le but de la planification. La formation s'achève par la procédure de qualification au cours de laquelle la personne en formation doit prouver les connaissances acquises dans l'entreprise et à l'école professionnelle.

Avantages d'une planification ciblée:
Accroître l'efficacité de la formation
Se référer aux instruments de planification en cas de décision
Gagner du temps dans la mise en œuvre
Réduire les coûts
Permettre de contrôler le succès de la formation
Augmenter la motivation de tous les intéressés
Gagner en assurance, tant pour les apprenti-e-s que pour l'entreprise formatrice

Moyens de planification

La planification et la mise en œuvre de la formation dans l'entreprise reposent sur l'ordonnance de formation et le plan de formation qui l'accompagne. De nombreuses organisations du monde du travail mettent en outre à disposition des documents consacrés à la formation dans une branche ou une profession précise dont l'énoncé figure dans l'annexe au plan de formation.

De ces documents doit découler une planification équilibrée et ciblée, tant pour la personne en formation que pour l'entreprise, pour toute la durée de l'apprentissage. Cela n'empêche pas de planifier certains éléments, en particulier pour les adapter aux exigences du quotidien dans l'entreprise. Il importe de mesurer à intervalles réguliers les progrès accomplis. Le succès de la formation dépend aussi d'une bonne concordance entre la planification de la formation dans l'entreprise, la formation scolaire et les cours interentreprises. L'harmonisation entre le programme de l'école professionnelle et celui de l'entreprise revêt une grande importance puisqu'il s'agit de transposer les connaissances théoriques dans la pratique.

La réalisation de la formation est régie par les bases légales suivantes:

Document	Loi et ordonnance sur la formation professionnelle	Ordonnance de formation de la profession	Plan de formation de la profession / programme de formation pour les entreprises formatrices	Programme de formation dans l'entreprise	Programme individuel de formation
Compétence	Confédération	Élaborée par l'OrTra, en collaboration avec les cantons Édictée par la Confédération	Élaboré par l'OrTra Approuvé par la Confédération	Entreprise formatrice, formateur/trice	Formateur/trice, en collaboration avec la personne en formation
Règle / contient	LFPr, art. 8 et 19 et OFPr, art. 3, 12 et 13 Développement de la qualité et indicateurs de qualité Ordonnances concernant la formation à la pratique professionnelle	Objet et durée de la formation initiale Objectifs et exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire Contenus de formation et attributions des lieux de formation * Ecole professionnelle: tableau des leçons * Cours interentreprises: organisation et durée Procédure de qualification, certificats et titres	Quels sont les objectifs et les exigences qui doivent être réalisés à la fin de la formation? Quelle est la répartition entre les lieux de formation? Annexe: liste des documents nécessaires pour mettre en œuvre la formation initiale Annexe 2: Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé	Répartition des objectifs et des exigences de la formation à la pratique professionnelle - entre les années de formation / les semestres - entre les départements de l'entreprise	Adaptation du programme de formation dans l'entreprise pour la personne en formation Gestion des ressources: de combien de temps l'entreprise dispose-t-elle effectivement pour former? Quand et comment les objectifs de formation sont-ils contrôlés? Données d'ordre individuel, p. ex. cours facultatifs, préparation de l'examen final, etc.

* Ces domaines se trouvent dans le plan de formation si l'ordonnance a été édictée avant 2013.

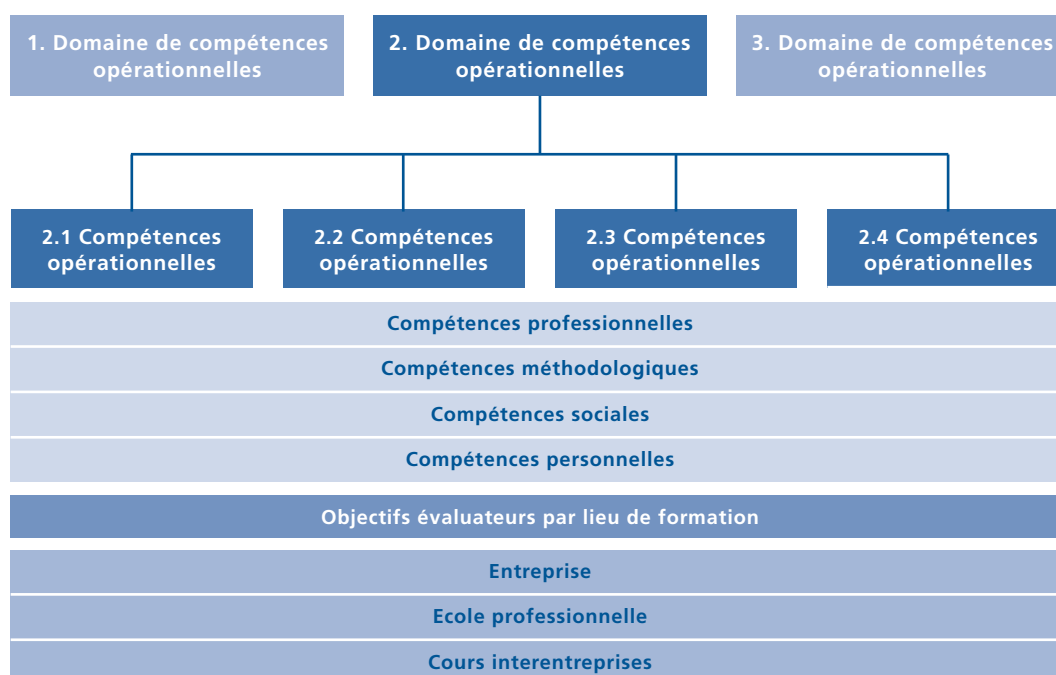
Plan de formation concernant la profession

Le plan de formation représente le concept pédagogique de la formation professionnelle initiale. En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité, il décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation. Lorsque le plan de formation ne se prête pas comme moyen de planification, l'OrTra compétente établit un programme de formation pour les entreprises formatrices. Les compétences opérationnelles sont décrites à l'aide de deux méthodes de valeur égale: le «Modèle orienté vers les compétences opérationnelles (CO)» et le «Modèle compétences-ressources (CoRe)».

Modèle Compétences opérationnelles (modèle CO)

En tant que développement ultérieur du modèle Triplex, le modèle CO décrit les compétences opérationnelles dans les quatre dimensions suivantes: compétences professionnelles, compétences méthodologiques, compétences sociales et compétences personnelles. Les compétences opérationnelles sont précisées par des objectifs évaluateurs et attribuées aux différents lieux de formation.

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



Les domaines de compétences opérationnelles définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple de domaine de compétences opérationnelles (créateur/trice de vêtements CFC)

Domaine de compétences opérationnelles 1 – Développement et création de modèles

Le développement et la création individuels de modèles constituent une base essentielle pour la confection de vêtements cohérents, créatifs et de qualité, destinés à des clients ou à la collection. Les créateurs de vêtements analysent et documentent les souhaits individuels des clients. Ils créent et développent des modèles individuels. Ils mènent des entretiens de vente ou de conseils de manière convaincante, planifient la suite des travaux de façon ciblée et efficace et établissent le patron. Ils intègrent et réalisent de manière créative leurs propres modèles dans une collection dont le cadre a été prédéfini et ils présentent leurs modèles de façon convaincante.

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions: les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.

Exemple de compétence opérationnelle (créateur/trice de vêtements CFC)

Les créateurs de vêtements analysent les souhaits des clients de manière professionnelle et ciblée et documentent les besoins des clients de façon compréhensible. Ils appliquent leurs connaissances et leur savoir en histoire du costume, en étude de la couleur, en style et ils utilisent un langage professionnel.

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

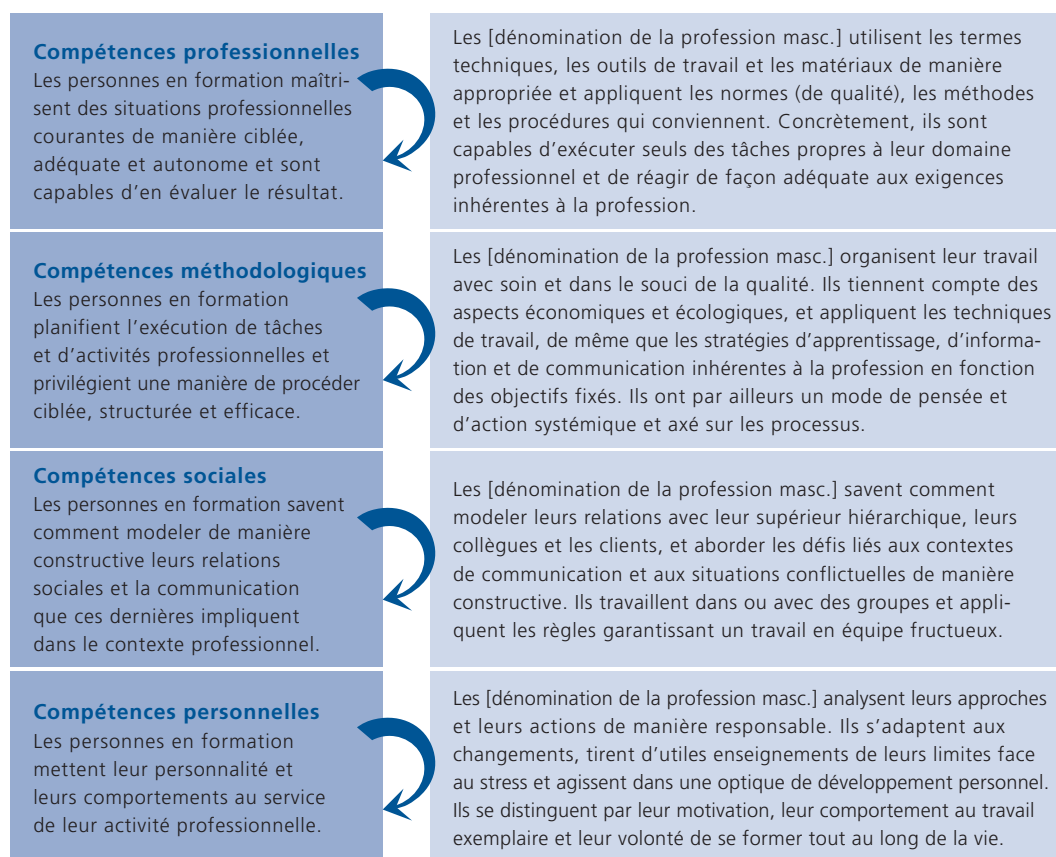
Exemple d'objectif évaluateur (créateur/trice de vêtements CFC)

Sur la base des mensurations du client, les créateurs de vêtements déterminent les adaptations à effectuer sur la longueur et la largeur par rapport au patron standard.

Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les futurs professionnels aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur apprentissage sur les trois lieux de formation.

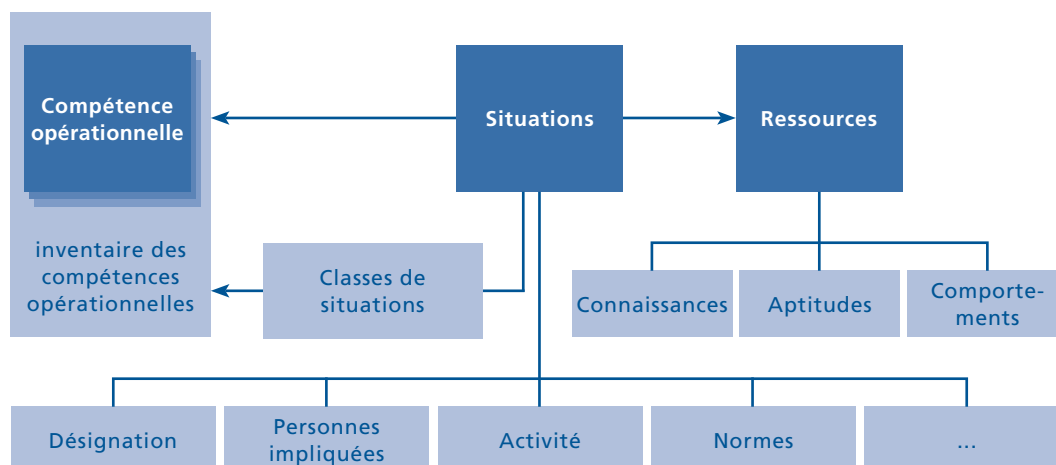
Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.



Source: Modèle de référence Plan de formation, SEFRI, 2018

Modèle Compétences-Ressources (modèle CoRe)

Chaque compétence professionnelle y est décrite par une ou plusieurs situations. Des ressources sont nécessaires pour maîtriser chacune des situations données.



Source: Manuel relatif aux ordonnances, SEFRI (précédemment OFFT) 2007

Compétences professionnelles

Les compétences opérationnelles découlent de la liste des situations. Chaque compétence professionnelle est définie par les activités qui y sont liées. Au final, l'ensemble des compétences professionnelles constitue l'inventaire des compétences professionnelles d'une profession donnée.

Situations d'action

Chacune des compétences à acquérir est décrite par une ou plusieurs situations d'action. La gestion de ces situations exige des ressources. La liste des situations est fondée sur le profil d'activités. Une structure uniforme doit être utilisée pour la description des situations. Selon la profession considérée, la structure peut contenir plusieurs paramètres: désignation univoque de la situation, personnes concernées, normes ou description des activités à effectuer, etc. Les situations peuvent être regroupées en une classe de situations si leur maîtrise nécessite, pour la plupart d'entre elles, des ressources semblables.

Exemple: situation «Fin de l'opération de vente»

Situation	fin de l'opération de vente
Professionnels concernés	la personne en formation, le/la client-e
Activité	La personne en formation conforte le client dans son choix, s'assure de l'utilisation correcte du produit, encaisse l'argent, puis remet le produit au client.
Normes	réglementations internes, dispositions légales

Explications:

- **Activité:** l'activité est décrite comme une action observable.
- **Normes:** dispositions qui doivent être respectées lors de l'accomplissement d'une activité

Ressources

Les ressources nécessaires à la maîtrise de chaque situation doivent être énumérées. Les ressources sont décrites sous la forme de connaissances, d'aptitudes et de comportements. Elles sont liées directement à des situations ou, si cela s'avère plus judicieux, réunies dans un répertoire complémentaire.

- Par connaissances, on entend tous les éléments qui ont trait au savoir et sont importants pour la maîtrise des situations données. Font partie des connaissances les théories, les notions, les règles, les données et les valeurs-clés.
- Les aptitudes sont des processus, des procédures et des compétences exercés au préalable, auxquels des personnes qualifiées peuvent recourir pour maîtriser des situations données.
- Les comportements font référence à des attitudes, à des valeurs et à des normes influant sur la manière d'agir dans des situations données.

Exemple: ressources mobilisées dans la situation «Fin de l'opération de vente»

	Ecole	Entreprise (responsabilité principale)	Cours inter-entreprises
Connaissances	Techniques de vente, connaissances linguistiques	Réglementations internes façon de tenir la caisse, recommandations supplémentaires	
Aptitudes	Aptitude à la communication, aisance linguistique	Aptitude à la communication, gestion du temps, aisance linguistique	
Comportements	Sens des responsabilités, fiabilité, application		

Explications:

- Tous les lieux de formation contribuent à l'acquisition des ressources, même si dans l'exemple ci-dessus, l'entreprise assume la responsabilité principale.
- La notion de comportement recouvre un concept général. C'est pourquoi les comportements sont pris en compte dans tous les lieux de formation.
- Une même ressource peut être demandée dans des situations différentes. Pour cette raison, elle peut être mentionnée à plusieurs reprises.

Source pour le modèle «Compétences opérationnelles (modèle CO)»: Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI); source pour le modèle «Compétences-Ressources (modèle CoRe)»: Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle initiale, IFFP, 2010 (épuisé).

Le programme de formation de l'entreprise et le programme individuel de formation

Dans la planification de la formation à la pratique professionnelle, il est important de bien répartir les objectifs et les exigences entre les années et les semestres. Il s'agit d'appliquer le principe «du facile au difficile» ou «du connu au nouveau».

Au moment de fixer les échéances, il faut tenir compte des chevauchements possibles entre les travaux pratiques dans l'entreprise, les cours interentreprises et la matière enseignée à l'école professionnelle. Une transposition judicieuse dans la pratique peut être assurée grâce à une

bonne coordination entre contenus théoriques et pratiques (voir exemple page suivante). Cette coordination figure dans bien des plans de formation et/ou dans les documents portant sur une branche d'activité ou une profession donnée.

Il appartient aux formateurs/trices de survoler les étapes par lesquelles la personne en formation passera tout au long de son apprentissage. Quelles tâches, quels travaux exécuter et où? Quelles personnes sont associées à la formation? Il convient ensuite de répartir les objectifs pour chaque étape et pour les années d'apprentissage correspondantes. Il n'est en revanche pas souhaitable de planifier l'ensemble de la formation dès le début de l'apprentissage. Il suffit en général de planifier un semestre pour gagner en assurance et ne pas avoir à tout fixer d'avance. Ainsi est-il possible de tenir compte des imprévus.

Le programme de formation dans l'entreprise (voir exemple deux pages plus loin) est transposé dans le programme individuel établi pour la personne en formation. Ce document contient les aspects personnels de la planification et permet de vérifier si les objectifs fixés ont été atteints et les exigences satisfaites. Où l'enseignement professionnel est-il dispensé? Quand les cours interentreprises ont-ils lieu? De combien de temps l'entreprise dispose-t-elle en réalité? Quand l'état de la formation est-il contrôlé (au moyen du rapport de formation, du dossier de formation ou d'autres instruments)? À cela s'ajoutent d'autres données concernant la personne en formation: temps d'essai, cours facultatifs, cours d'appui, vacances, préparation à la procédure de consultation, etc.

Il est très important de contrôler régulièrement les objectifs fixés et de programmer deux fois par année un entretien de qualification (à la fin de chaque semestre). Les résultats de ce contrôle et ceux de l'entretien sont consignés dans le rapport de formation (voir thème A 4.2.). Ils renseignent sur les objectifs atteints et mettent en évidence les éventuelles lacunes dans la formation. Les mesures nécessaires pour combler ces lacunes peuvent alors être prises assez tôt.

Exemple pris dans la pratique

Contrôle des objectifs d'apprentissage coiffeuse / coiffeur CFC

No	Objectif de performance	Lieu d'apprentissage		Semestre					
		Entreprise	CIE	1	2	3	4	5	6
1.1.11	Réaliser des coiffures avec des appareils chauffants - appareils techniques		CIE	1	2				
1.1.12	Exécuter une coiffure adaptée au genre de la personne et tenir compte (conjointement) - de la forme du visage - des proportions	E		1	2				
1.1.18	Réaliser des coiffures pour cheveux longs (individuellement)								
	- tresse		CIE						5 6
	- banane		CIE						5 6
	- chignon		CIE						5 6
1.1.19	Incorporer les postiches adaptés à la coiffure	E							5
1.2.4	Exécuter les techniques de base suivantes pour les coupes avec ciseaux et rasoirs (individuellement)								
	- forme compacte horizontale		CIE	1					
	- forme compacte diagonale		CIE		2				
	- forme graduée horizontale		CIE	1					
	- forme graduée diagonale		CIE		2				
	- dégradé régulier		CIE		2				
	- dégradé progressif, forme combinée		CIE			3			
	- techniques des transitions et technique d'effilage		CIE			3			
	- coupe au rasoir		CIE			3			
1.2.6	Exécuter de façon autonome des coupes pour toutes les longueurs de cheveux et prendre en considération les désirs et les besoins des clients selon 1.2.4 (2 techniques en option)	E							5
1.2.8	Interconnecter les techniques de base de ces différentes formes de coupe (1.2.4) (2 techniques en option)		CIE						5

Source: classeur mof coiffeuse / coiffeur CFC, 2009, extrait du chapitre 3 Plan de formation

Exemple pris dans la pratique

Programme individuel de formation

Nom

Prénom

Formateur /trice

Formation professionnelle initiale du

au

Première année d'apprentissage

1^{er} semestre

Août

Vacances

Septembre

Octobre

Vacances

Novembre

Partie 1

Décembre

Janvier

R

Février

Vacances

Mars

fenêtre CIE durant le 2^e semestre (4 jours)

Avril

Vacances

Mai

Partie 3

Juin

R

Juillet

Vacances

2^e semestre

Partie 2

Temps d'essai

Deuxième année d'apprentissage

3^e semestre

Août

Vacances

Septembre

Octobre

Vacances

Novembre

fenêtre CIE durant le 3^e semestre (4 jours)

Décembre

Janvier

R

Février

Vacances

Mars

Partie 5

Avril

Vacances

Mai

Partie 6

Juin

R

Juillet

Vacances

4^e semestre

Partie 4

Troisième année d'apprentissage

5^e semestre

Août

Vacances

Septembre

Octobre

Vacances

Novembre

fenêtre CIE durant le 5^e semestre (2 jours)

Décembre

Janvier

R

Février

Vacances

Mars

Partie 7

Avril

Vacances

Mai

Examen final

Juin

R

Juillet

Vacances

6^e semestre

Préparation de l'examen

Fenêtres réservées aux objectifs évaluateurs

Partie 1

Partie 2

Partie 3

jours d'introduction, préparation à la formation scolaire

fenêtres retenues pour les cours interentreprises

périodes de vacances, demandes de congé au moins deux mois à l'avance

entretiens, bilans de la situation, rapports d'apprentissage dates fixées par le/la formateur/trice ou la personne en formation

discussion du rapport de formation formateur /trice et personne en formation

Examen final

Préparation de l'examen

Tous les vendredis de 8 à 9 heures, responsabilité personnelle de la personne en formation. Possibilité d'apprendre de manière indépendante dans l'entreprise. Compte comme temps de travail.

Manuel pour la formation en entreprise © 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

3. Préparation de la formation dans l'entreprise et intégration 3.2. Planification de la formation dans l'entreprise 111

Planification de la formation dans l'entreprise

X	Se procurer les dispositions légales et les documents
	• Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) et ordonnance s'y rapportant (OFPr)
	• Ordonnance de formation pour la profession
	• Plan de formation pour la profession
	• Documents spécifiques conformément aux annexes au plan de formation: 1) Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité et 2) Mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé
X	Programme de formation dans l'entreprise
	Formation à la pratique professionnelle Quels sont les objectifs et les exigences qui doivent être réalisés à la fin du processus d'apprentissage? • Comment ces objectifs et ces exigences sont-ils répartis entre les années d'apprentissage / les semestres? • Dans quels cas faut-il prêter attention aux chevauchements avec les contenus des cours interentreprises et le programme de l'école professionnelle (coordination entre les lieux de formation)?
	Comment répartir les objectifs et les exigences entre les différents départements de l'entreprise? • Dans quels départements convient-il de faire exécuter les tâches et les travaux? • Quelles sont les personnes associées à la formation?
X	Programme individuel de formation
	Planification des ressources: • Quand l'école professionnelle dispense-t-elle la formation scolaire et quand les cours interentreprises ont-ils lieu? • De combien de temps l'entreprise dispose-t-elle effectivement pour la formation?
	Quand et comment l'état de la formation est-il contrôlé? • Rapport de formation • Dossier de formation • Instruments spécifiques à la profession
	Éléments de planification propres à la personne en formation: • Temps d'essai • Cours facultatifs, cours d'appui, séjours linguistiques • Vacances • Préparation à la procédure de qualification • etc.

Programme de formation dans l'entreprise

Profession _____

Entreprise formatrice _____

Formateur/trice _____

Autres personnes associées à la formation _____

Département Où la formation à la pratique professionnelle se déroule-t-elle?
(plan de rotation)

Domaines Quelles tâches et quels travaux peuvent y être accomplis?

Objectifs Attribution des objectifs et des exigences conformément au plan de formation/
programme de formation pour les entreprises formatrices

X Année d'apprentissage			
Département(s):			
Domaine de travail	Objectifs	... ^e semestre	... ^e semestre

Remarque: La manière de concevoir les plans de formation varie beaucoup d'un cas à un autre.
De nombreuses OrTra mettent à disposition des documents adaptés aux besoins de leurs professions.

Programme individuel de formation

Personne en formation _____ Profession _____
Formateur/trice _____ Année d'apprentissage _____
Entreprise formatrice _____

- Objectifs: conformément au plan de formation
- Contrôles: documents utilisés pour mettre en œuvre et contrôler la formation à la pratique professionnelle
- Planification du temps à disposition

 - Présence dans l'entreprise
 - Fréquentation de l'école professionnelle
 - Fréquentation des cours interentreprises
 - Vacances de l'école professionnelle
 - Vacances de la personne en formation
- Contrôles

 - Rapport de formation semestre Y
 - Rapport de formation semestre Z
 - Examen du dossier de formation

✕ Semestre Y du																													
----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Remarque: La manière de concevoir les plans de formation varie beaucoup d'un cas à un autre.
De nombreuses OrTra mettent à disposition des documents adaptés aux besoins de leurs professions.

3.3. Intégration de la personne en formation dans l'entreprise

La qualité de l'accueil de la personne en formation qui débute dans une entreprise ou dans un nouveau département revêt une importance décisive pour les deux parties. Dès son arrivée, l'apprenti-e doit se sentir intégré-e. Les attentes, les espoirs qu'il/elle place dans sa nouvelle activité, dans ses supérieurs et dans l'équipe ne doivent pas être déçus. Tout est nouveau pour la personne en formation: visages, noms, locaux, organisation, prescriptions, habitudes, poste de travail, méthodes de travail, ambiance au sein de l'entreprise... Il faut en tenir compte lors de l'accueil. L'apprenti-e arrive avec la ferme intention de donner le meilleur de lui-même ou d'elle-même.

Le premier contact entre l'apprenti-e et le/la formateur/trice revêt une grande importance et exerce une influence sur le déroulement du premier jour de formation. Les deux acteurs jouent un rôle majeur; ils doivent pouvoir se déclarer satisfaits au terme de cette première journée. Sauf exception, l'apprenti-e se trouve pour la première fois dans le monde du travail. Cette journée marque une nouvelle étape de sa vie. Son impression de départ est décisive. Il faut donc accorder une grande importance aux premiers contacts lors de son arrivée. Le lieu et le climat dans lesquels la rencontre se déroule ne sont pas non plus anodins. La personne en formation doit être présentée à son parrain ou à sa marraine, au formateur ou à la formatrice. Elle doit avoir le sentiment d'être bien accueillie dans l'entreprise et que chacun-e se réjouit de son arrivée.

Les exigences de la profession dictent les mesures de sécurité au travail et la protection de la santé. Pendant la phase d'introduction, le formateur ou la formatrice renseigne l'apprenti-e sur les éventuelles dispositions ou les règlements en la matière.

Si la profession apprise comporte des travaux dangereux, les apprenti-e-s peuvent les accomplir dès l'âge de 15 ans, à condition que l'entreprise formatrice mette en œuvre les mesures d'accompagnement définies par l'OrTra concernant l'exécution de travaux dangereux par les jeunes pendant la formation professionnelle initiale. Les mesures d'accompagnement se trouvent dans l'annexe 2 au plan de formation. L'entreprise formatrice s'engage par écrit à respecter ces mesures (formulaires «Déclaration» de la CSFP. <http://www.csfp.ch> - Recommandations & directives / Recommandations des commissions / Travaux dangereux).

L'apprenti-e vit aussi un premier jour à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises. La personne en formation se sentira d'autant plus à l'aise qu'elle aura reçu à temps les informations nécessaires.

Une bonne préparation s'impose pour que le premier jour de travail soit couronné de succès. L'entreprise aménage la place de travail, met un équipement moderne à disposition (ordinateur, machines, instruments, outils, etc.) et établit un programme de formation. (voir check-lists «Préparation avant le premier jour de travail» et «Premier jour – première semaine de travail»)

Pour bien commencer le premier jour dans l'entreprise, il convient de veiller aux aspects suivants:

- Attendre et accueillir la personne en formation (formatrice ou formateur responsable)
- Créer la confiance et le contact (temps pour le premier échange)
- Donner son identité professionnelle à la personne en formation (lui fournir les vêtements professionnels et le badge que portent tous les autres collaborateurs)
- Présenter l'environnement personnel (par exemple poste de travail et armoire-vestiaire)
- Préciser les horaires (temps de travail, pauses, repas de midi, ...)

PARTIE A LA FORMATION EN ENTREPRISE DE A - Z

- Faire découvrir l'environnement professionnel (présenter les collaborateurs/trices)
- Donner à l'apprenti-e l'occasion d'obtenir de premiers succès (l'introduire à des travaux simples)
- Tenir compte des situations stressantes (ne pas trop exiger)
- Réagir de manière réfléchie (féliciter, attirer l'attention, rassurer, ...)
- Jalonner la formation (informations sur le programme de formation/le programme de formation pour les entreprises formatrices, l'école professionnelle, les cours interentreprises, ...)
- Ne pas donner trop d'informations en même temps
- Répondre aux questions de la personne en formation

Exemple de programme pour le premier jour de formation

08.00	Accueil/salutations Déplacement au vestiaire, changement d'habits Présentation aux collaborateurs/trices du département Présentation de l'équipement de la place de travail
08.20	Salutations du responsable des ressources humaines
08.30	Introduction à un travail simple
09.00	Pause
09.15	Exécution indépendante d'un travail prescrit
11.00	Informations sur l'enregistrement des temps de travail, des absences pour cause de maladie, sur l'école professionnelle, les règles en vigueur lorsque les cours n'ont pas lieu, les prescriptions concernant le journal de travail Regard rétrospectif sur la matinée
12.00	Pause de midi
13.15	Familiarisation avec les outils et instruments de travail
13.45	Exécution indépendante d'un travail prescrit
15.15	Pause
15.30	Présentation au directeur/à la directrice
15.45	Tour de présentation dans un autre département
16.15	Ordre et propreté à la place de travail
16.30	Instructions pour le nettoyage des outils, des instruments et de la place de travail
16.45	Rétrospective, entretien d'évaluation et remise du dossier de formation
17.15	Fin de la première journée

Les premiers jours de la formation en entreprise permettent de poser des jalons.

Prenez le temps d'une bonne introduction:

- Expliquez à la personne en formation qu'elle doit se familiariser avec le quotidien de l'entreprise et que les premiers jours peuvent se révéler astreignants. Signalez-lui qu'elle doit prendre le temps de cette adaptation et qu'elle peut compter sur votre compréhension.
- Attirez l'attention de la personne en formation sur les usages dans l'entreprise. Abordez tous les thèmes importants afin qu'elle se sente très tôt à l'aise dans l'entreprise (voir check-list «Premier jour – première semaine de travail»).
- Evoquez aussi les problèmes et les difficultés que la personne en formation pourrait rencontrer et signalez-lui qu'elle peut en tout temps s'adresser à vous.

- Indiquez-lui ce qui l'attend durant les premières semaines et les premiers mois de la formation (école professionnelle et cours interentreprises compris).
- Prenez le temps de passer en revue et de commenter le programme de la première semaine. Instruisez très tôt la personne en formation, de manière ciblée, détaillée et dosée.
- Demandez à la personne en formation de fournir une prestation. Cela lui donnera un sentiment de fierté. Une bonne introduction au travail est bien entendu indispensable. Consacrez assez de temps à la préparation.
- Félicitez la personne en formation et citez les aspects qui vous ont paru positifs.
- Souvenez-vous que la manière de transmettre les informations est décisive. N'oubliez pas que la personne en formation est nouvelle et qu'elle va être submergée d'informations durant les premiers jours.
- Prenez le temps – après le premier jour et à la fin de la première semaine – de demander à la personne en formation de vous communiquer ses impressions et ses expériences.
- Entretenez régulièrement le contact avec elle. Elle doit sentir qu'elle peut toujours s'adresser à vous.

Si la phase d'introduction s'est bien déroulée, vous pouvez vous réjouir d'avoir engagé un-e apprenti-e motivé-e et satisfait-e.

L'accompagnement des personnes en formation se poursuit après la phase d'introduction. Il revêt une importance d'autant plus grande que la motivation et les prestations des apprenti-e-s peuvent changer au cours de la formation. Cette situation peut tenir aux turbulences de l'adolescence. Les personnes en formation peuvent parfois se sentir dépassées, être d'humeur changeante et ne plus éprouver de plaisir au travail. La confiance des apprenti-e-s dans leurs formateurs/trices augmente s'ils sont accompagnés et soutenus pendant les périodes difficiles; de ce fait, ils s'identifient mieux avec l'entreprise et la profession.

Il importe d'établir régulièrement un bilan de la situation portant non seulement sur les progrès accomplis, mais aussi sur l'état d'esprit de la personne en formation afin de pouvoir – si nécessaire – inverser à temps le cours des choses.

Préparation avant le premier jour de travail

X	Tâches	responsable	réalisé/date
	Arrivée dans l'entreprise • Noter la date et l'heure • Informer tous les collaborateurs, supérieurs, direction et réception; leur indiquer le nom de la personne à former, la durée de sa formation et ses jours d'absence (école professionnelle)		
	Entretien d'accueil • Réserver assez de temps		
	Informations générales • Organigramme • Manuels, règlements, listes de contrôle • Utilisation de la messagerie et d'internet • Dates importantes (soirée/sortie du personnel, etc.)		
	Préparer la place de travail • Place de travail propre et dégagée • Infrastructure et machines au poste de travail en état de marche • No de téléphone, mot de passe pour l'ordinateur, adresse électronique • Matériel de bureau, outils de travail		
	Droits d'accès • Carte de légitimation (badge)		
	Préparer le vestiaire		
	Instruments de travail • Préparer les machines, les outils personnels		
	Vêtements de travail et de protection (sécurité) • Préparer les vêtements personnels de travail et de protection/sécurité (tablier, combinaison, casque, chaussures, lunettes, etc.)		
	Préparer le programme individuel de formation (utiliser l'ordonnance de formation, le plan de formation et les autres documents mentionnés dans l'annexe, le programme de formation dans l'entreprise) • Désigner les responsables de la formation (parrain et marraine) et les informer • Établir le programme du premier jour de travail • Établir le programme de la première semaine		
	Organiser la visite de l'entreprise		

Premier jour – première semaine de travail

- X La personne en formation est informée – le contenu est discuté
(tous les règlements et toutes les instructions sont remises)

X	Premier jour	X	Première semaine
	Accueil/information		
	• Salutations • Présentation à l'équipe • Place de travail • Numéro de téléphone, adresse e-mail • Présentation à la direction • Présentation au chef ou à la cheffe du personnel • Présentation au parrain ou à la marraine		
	Moyens et instruments de travail		
	• Matériel de bureau • Ordinateurs et imprimantes • Messagerie et internet		• Téléphone et télécopieur • Photocopieuse • Machines • Autres instruments de travail
	Sécurité au travail et protection de la santé		
	• Sécurité au travail • Hygiène au travail • Dangers • Alarme feu • Extincteurs • Sorties de secours • Comportement en cas d'urgences		
	Culture d'entreprise		
			• Entreprise, histoire, produits • Structure et organisation • Comportement à l'égard des clients • Communication (téléphone, messagerie, guichet)

X	Premier jour	X	Première semaine
	Règlement d'entreprise		
	• Temps de travail et pauses • Absences • Arrivée tardive • Départ anticipé de la place de travail • Fumer/manger à la place de travail		• Panneau d'affichage • Prescriptions internes • Règles applicables à la correspondance • Règles applicables aux signatures • Documents confidentiels • Réclamations • Mesures disciplinaires
	Locaux		
	• Badge/Carte de légitimation • Vestiaire, toilettes, douches • Cafétéria • Visite des divers départements de l'entreprise • Clés		• Stocks, archives • Filiales
	Ecole professionnelle		
	• Enseignement professionnel (lieu, horaire) • Communications au sujet de la personne en formation		• Cours d'appui et cours facultatifs
	Cours interentreprises		
			• Lieu • Horaire • Coûts (à la charge de l'entreprise)
	Conditions d'engagement		
			• Vacances/jours fériés • Activités de loisirs • Maladie/accident • Salaire • Assurances sociales • Engagement extraordinaire en dehors de la formation professionnelle initiale (art, sport, etc.)

A 4. Enseigner et apprendre au sein de l'entreprise

4.1. Processus d'apprentissage dans l'entreprise	123
CHECK-LIST	
• Transmission des instructions	126
4.2. Rapport de formation	127
FORMULAIRE	
• Rapport de formation	129
4.3. Dossier de formation	133
CHECK-LIST	
• Introduction au dossier de formation	143
4.4. Compétences opérationnelles	144
4.5. Techniques d'entretien	146
CHECK-LIST	
• Exemple de préparation d'un entretien	148
4.6. Résolution de problèmes	150
CHECK-LISTS	
• Gérer les conflits	152
• Surmonter les conflits	153
4.7. Travail en équipe	154
4.8. Autorité et motivation	156
CHECK-LIST	
• Susciter et entretenir la motivation	157

4. Enseigner et apprendre au sein de l'entreprise

4.1. Processus d'apprentissage dans l'entreprise

Tous les formateurs savent par expérience à quelles exigences les professionnels qualifiés doivent satisfaire dans leur profession. Il leur manque cependant souvent une vue d'ensemble des conditions préalables et des dispositions qui régissent l'apprentissage de la profession.

Les organisations du monde du travail définissent ce qui doit être appris dans une profession donnée pour que les personnes formées puissent par la suite répondre aux exigences du marché de l'emploi. Le programme de formation dans l'entreprise en découle. D'autres moyens auxiliaires peuvent s'y ajouter. Cet ensemble de documents est mis à disposition pour assurer le bon déroulement de la formation professionnelle initiale dans l'entreprise.

La manière dont les descriptifs théoriques sont transposés dans la pratique joue un rôle déterminant. Les entreprises formatrices disposent d'une certaine marge de manœuvre dans la réalisation des objectifs figurant dans l'ordonnance et le plan de formation. L'application pratique s'éloigne inévitablement de la théorie. Il ne faut néanmoins pas perdre de vue le but de la formation professionnelle initiale.

Le double rôle des formateurs/trices

La formation professionnelle ne se limite pas aujourd'hui aux aptitudes et aux capacités; elle met les compétences opérationnelles (professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles) au premier plan. Les formateurs doivent dès lors avoir conscience qu'ils assument un double rôle. Ils initient d'une part la personne en formation au travail quotidien au sein de l'équipe, par le traitement des commandes et la manière de répondre aux demandes des clients. Ce champ de responsabilités dépend directement des conditions préalables et des objectifs qui régissent l'activité de l'entreprise; le rendement en est un élément important. Les formatrices font d'autre part avancer la formation des apprentis: elles décèlent les connaissances acquises, définissent les objectifs de formation, planifient, instruisent et mesurent les progrès accomplis. Ce champ de responsabilités dépend des conditions préalables à la formation professionnelle initiale. Concilier ce double rôle se révèle aussi passionnant qu'exigeant.

Intégration dans les processus de travail

Dès le moment où il établit le programme de formation, le formateur se pose des questions quant à la manière de le transposer au quotidien:

- Est-ce que je disposerai d'assez de temps, le moment venu, pour instruire et accompagner la personne en formation?
- Les travaux accomplis dans notre entreprise couvrent-ils l'ensemble des objectifs et des exigences?
- A quels autres collaborateurs peut-on faire appel pour dispenser la formation?
- Le temps prévu suffit-il pour atteindre l'objectif fixé?

La planification consiste avant tout à fixer la marche à suivre appropriée pour atteindre les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles dans les différents domaines de qualification.

Lors de la transposition dans la pratique, il s'agit par ailleurs de transmettre les valeurs et les conceptions qui prévalent dans la profession et l'entreprise. La culture d'entreprise joue ici un rôle important.

Il peut cependant arriver que la planification ne coïncide plus avec la réalité quotidienne dans l'entreprise. Une séquence de formation prévue durant le cinquième semestre doit, par exemple, être avancée au quatrième semestre parce qu'elle est nécessaire à l'exécution d'un mandat. Bien

que pensé pour toute la durée de la formation, un bon programme de formation doit résister à l'épreuve de la pratique et permettre une application souple.

Faciliter l'apprentissage

L'intégration des apprentis dans l'entreprise et dans l'équipe ainsi que leur initiation aux processus de travail constitue le meilleur préalable à la transmission du savoir-faire. De nombreux facteurs imprègnent le climat qui prévaut dans une entreprise: les contacts entre les collaborateurs, la nature du poste de travail, les relations d'affaires avec la clientèle, la manière de traiter les commandes comme bien d'autres éléments. Il convient d'introduire soigneusement les jeunes aux spécificités de l'entreprise.

Préalable à l'apprentissage

La curiosité et l'attrait de la nouveauté favorisent l'apprentissage; en revanche, la peur et l'incertitude constituent des obstacles.

Les formateurs/trices peuvent stimuler les apprenti-e-s et favoriser le succès de leur apprentissage en leur donnant chaque jour une appréciation. Ce faisant, ils ne doivent pas oublier que toute personne en formation a sa propre manière d'apprendre et de travailler.

L'information est indispensable pour clarifier les attentes mutuelles. Lorsque les tâches et les missions sont données de manière compréhensible, il est plus facile d'atteindre les objectifs qui y sont liés. Les questions que pose la personne en formation témoignent de son intérêt et stimulent le processus d'apprentissage. Ce comportement encourage les apprenti-e-s à faire des expériences pour découvrir les multiples aspects de leur profession.

Les apprenti-e-s sont pour une grande part responsables du succès de leur formation. Leur motivation et leur comportement peuvent varier au cours de la formation initiale. Aussi importe-t-il d'aborder de temps à autre la question de la motivation. Selon le contexte, il suffit parfois de changer de comportement ou de processus pour enregistrer une amélioration. Les questions ci-dessous peuvent contribuer à clarifier la situation:

Acquérir les compétences opérationnelles

Conditions préalables:

techniques	De quelles techniques de travail et d'apprentissage la personne en formation dispose-t-elle?
professionnelles	Sur quel savoir le processus d'apprentissage peut-il se fonder? Par quelles notions faut-il commencer?
sociales	Quelle est l'attitude de la personne en formation à l'égard de ses interlocuteurs? Est-elle en bons termes avec le formateur ou la formatrice?
émotionnelles	Comment s'investit-elle dans la réalisation des travaux? Est-elle disposée à s'engager dans le processus de formation? Est-elle motivée?
culturelles	De quel contexte culturel et linguistique la personne en formation est-elle issue?
individuelles	La personne en formation dispose-t-elle, à titre personnel, d'un savoir-faire particulier? Est-elle trop ou trop peu sollicitée?

Les personnes en formation acquièrent pendant la formation professionnelle initiale des compétences qui dépassent les exigences de la profession apprise. Les plans de formation définissent les qualifications qui doivent être atteintes dans les quatre catégories de compétences: professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.

Les compétences professionnelles – savoir, capacités et aptitudes – sont imprégnées par la profession. Le savoir-faire figure au premier plan. Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont en revanche induites par la société de l'information et le savoir-vivre. Pour permettre à la personne en formation d'acquérir ces compétences, il faut la rendre capable d'aborder ses apprentissages et ses travaux de manière indépendante, d'en assumer la responsabilité, dans la mesure du possible de participer aussi aux processus d'apprentissage et de les organiser elle-même. Le travail dans l'entreprise se révèle en l'occurrence idéal; le processus d'apprentissage s'inscrit dans le quotidien et se déroule dans un contexte de formation.

Enseigner et apprendre équivaut à résoudre un problème. En voici un exemple:

Véronique Martin a besoin d'un appareil électrique pour exécuter un travail dans la chambre d'un patient. La formatrice perd beaucoup de temps si elle doit chaque fois l'aider à installer l'appareil. Pour résoudre le problème, les deux intéressées se donnent le but suivant: Véronique Martin est capable d'installer elle-même l'appareil dans les règles de l'art en se référant à sa propre check-list.

Pour concrétiser cet objectif, la formatrice introduit Véronique Martin au processus de travail, étape par étape. Véronique Martin doit:

- se familiariser avec l'appareil
(elle reçoit l'instruction, doit écouter et se servir elle-même de l'appareil);
- comprendre la manière dont il fonctionne
(elle sait par exemple comment le nettoyer);
- connaître les diverses possibilités de l'utiliser
(elle apprend quand l'appliquer, quels sont ses effets sur la maladie et quel profit la patiente ou le patient peut en tirer);
- prendre en main l'installation
(elle s'exerce à utiliser l'appareil de la manière la plus agréable pour la patiente ou le patient).

Véronique Martin peut:

- essayer par elle-même
- suivre les gestes de la formatrice
- établir une check-list (elle décrit les étapes de l'installation, le nettoyage, etc.)
- mesurer elle-même ses progrès à l'aide de la check-list
- comparer le mode d'emploi avec sa propre check-list
- prendre des notes pour le rapport d'apprentissage

A l'avenir, elle saura agir de manière indépendante lorsqu'elle devra installer d'autres appareils.

La check-list «transmission des instructions» indique comment agir dans la pratique. Elle est extraite de la publication «Former un apprenti ou une apprentie», CSFP 2002.

Transmission des instructions

La manière de transmettre les instructions dépend essentiellement du degré d'urgence de la tâche, de sa complexité et du niveau de formation de l'apprenti-e:

X		Exemples	Conditions	Effets
	Donner des instructions	«Allez me chercher le tournevis!» «Montez à l'atelier vérifier si la bonbonne de gaz est bien fermée!» «Tapez cette lettre!»	Ordre précis Urgence Apprenti-e débutant-e S'assurer que l'ordre a bien été compris (feed-back) Contrôler l'exécution	Peu stimulant N'encourage ni l'initiative ni l'engagement Génère une attitude minimaliste
	Donner l'exemple	Etre ponctuel Travailler efficacement Avoir de l'ordre	Être capable de donner un bon exemple Être accepté-e comme «modèle»	Résultat plutôt aléatoire Dépend de la faculté d'observation et de la bonne volonté de l'apprenti-e
	Définir la tâche Fixer les objectifs Contrôler l'exécution	Crépir ce local avant demain midi Poser des rideaux à la vénitienne jusqu'à la fin de la semaine Préparer sans aide le plat du jour	L'objectif est fixé à l'avance. La tâche est clairement définie. Le résultat attendu est clair.	Motivant Contrôle plus facile Permet l'auto-évaluation
	Déléguer Convenir des conditions de réalisation Evaluer	Accueillir seul-e les clients Tenir seul-e la caisse Prendre en charge le secrétariat	Niveau élevé de compétences Définition claire de la tâche Tâche à la portée de l'apprenti-e Exécution autonome	Valorise et responsabilise Favorise l'autonomie et l'indépendance Décharge le formateur ou la formatrice

4.2. Rapport de formation

L'article 20 de la loi sur la formation professionnelle stipule que les prestataires de la formation à la pratique professionnelle font en sorte que les personnes en formation acquièrent un maximum de compétences, qu'ils évaluent périodiquement. L'ordonnance de formation, section 7, indique que la formatrice ou le formateur établit, sur la base du dossier de formation, un document ad hoc attestant le niveau atteint par la personne en formation. Formateur/trice et apprenti-e en discutent au moins une fois par semestre.

Le rapport de formation répond à cette obligation. Sa tenue est obligatoire (sauf pour les professions qui ont leur propre système d'évaluation, p. ex. situations de travail et d'apprentissage STA, employés de commerce). Les formateurs et les formatrices devraient cependant aussi aborder le niveau de la formation avec l'apprenti ou l'apprentie indépendamment du rapport de formation. Celui-ci complète les entretiens habituels lorsque les travaux sont planifiés, exécutés et achevés. L'entretien fondé sur le rapport de formation n'est pas spontané, mais bien préparé et structuré.

Dossier de formation

Le dossier de formation, auparavant nommé journal de travail, constitue une importante source d'informations pour la personne chargée d'établir le rapport de formation. La personne en formation tient régulièrement à jour son dossier. Elle y enregistre tous les travaux importants accomplis, les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise. Le dossier de formation lui sert aussi d'ouvrage de référence. En consultant ce dossier, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation, l'intérêt pour la profession et l'engagement personnel dont fait preuve l'apprenti-e. Dans un certain nombre de professions, le dossier de formation peut être utilisé comme aide à l'examen final (travail pratique); il constitue un moyen de préparer la procédure de qualification. Les informations nécessaires figurent dans l'ordonnance de formation.

Forme du rapport de formation

Le rapport de formation peut se présenter sous différentes formes. L'une d'entre elles peut découler des formulaires utilisés pour établir les certificats de travail. Il peut aussi s'agir d'une adaptation du formulaire rempli pendant les entretiens d'évaluation des collaborateurs et collaboratrices.

Certaines organisations du monde du travail publient des formulaires d'appréciation propres à leur champ d'activité. Le CSFO édite le «Rapport de formation». Il s'agit d'un moyen réalisé en tenant compte des besoins spécifiques de la formation à la pratique professionnelle; les formateurs/trices peuvent le reprendre (www.formationprof.ch/contratapprentissage). Ce formulaire permet de mieux cerner, à l'aide d'un questionnaire, le profil de l'apprenti-e, son comportement au travail et ses aptitudes professionnelles.

Déroulement de l'entretien – structure du rapport de formation

Le «Rapport de formation» édité par le CSFO indique comment structurer l'entretien.

- **1. – 4. Compétences**

Ce volet permet de déterminer l'état de la formation. L'appréciation porte sur les aspects professionnels et méthodologiques mais aussi sur le comportement au sein de l'équipe et sur le profil de l'apprenti-e. Les compétences nécessaires à l'apprentissage d'une profession figurent dans l'ordonnance de formation (section 2). Lorsque les prestations fournies sont proches des exigences minimales, il faut en rechercher activement les causes et prendre des mesures pour améliorer la situation.

- **5. Dossier de formation**

L'entretien offre une bonne occasion de commenter et d'évaluer le contenu du dossier de formation.

- **6. Prestations à l'école professionnelle et aux cours interentreprises**

En règle générale, l'entretien est aussi l'occasion de discuter le bulletin semestriel de l'école professionnelle et les prestations fournies dans les cours interentreprises.

- **7. Appréciation de la formation par l'apprenti-e**

Le rapport de formation suppose un échange. C'est la raison pour laquelle la personne en formation doit pouvoir parler de ses expériences et donner son avis. Elle peut évaluer les compétences de l'entreprise et celles du formateur ou de la formatrice selon des critères identiques à ceux retenus pour sa propre évaluation.

- **8. – 9. Objectifs et mesures**

A la fin de l'entretien, le/la formateur/trice et l'apprenti-e fixent les objectifs à atteindre et les mesures à appliquer durant la prochaine période de formation ou jusqu'à la fin de celle-ci. Les résultats en sont examinés lors du rapport de formation suivant.

- **10. – 12. Engagement**

Le rapport de formation a pour but de faire le point. L'entretien équivaut à un arrêt sur image destiné à dresser le bilan de la situation. Cet état des lieux permet de relever les problèmes rencontrés et de chercher des solutions optimales. Chacune et chacun sait ainsi ce qu'il faut faire et connaît les attentes de l'autre partie. Les signatures apposées au bas du rapport de formation soulignent l'engagement mutuel.

Conseils pour la conduite de l'entretien

L'expérience a démontré l'utilité de remettre le formulaire à l'avance à la personne en formation. Elle peut ainsi se livrer à une auto-évaluation et porter un regard critique sur ses faits et gestes; elle a aussi la possibilité de comparer sa perception avec le jugement d'une tierce personne, en l'occurrence une personne qualifiée. L'entretien peut alors consister en une alternance entre l'auto-évaluation et l'évaluation externe.

La conduite de l'entretien n'est pas simple – en particulier lorsqu'il s'agit d'aborder des situations problématiques – et les personnes qualifiées y sont en général peu préparées. C'est la raison pour laquelle les offices cantonaux de la formation professionnelle offrent des cours pour remédier aux éventuelles lacunes dans ce domaine. Les personnes qualifiées peuvent néanmoins se fier à leur professionnalisme et en particulier à leur expérience au contact d'autres collaboratrices et collaborateurs de l'entreprise.

Les formulaires disponibles allègent la tâche des formateurs/trices mais ils doivent demeurer des moyens auxiliaires. En effet, chaque apprenti-e est différent-e et il est souvent nécessaire de prendre d'autres critères en considération. Il est donc primordial d'offrir à la personne en formation – p. ex. au début de l'entretien – la possibilité de donner son avis.

Pendant leur préparation, les formateurs et formatrices devraient tenter de se mettre à la place de la personne évaluée. Elles/ils confrontent en effet les apprenti-e-s à leurs perceptions et à leurs attentes. Les personnes en formation reçoivent non seulement des compliments pour leurs prestations et leur comportement mais doivent aussi entendre et intégrer les critiques. L'entretien offre la possibilité de déceler les causes des éventuelles difficultés et de chercher ensemble les moyens d'y remédier. C'est une démarche partenariale. La personne elle-même ne doit en aucun cas être mise en cause. Seules ses prestations professionnelles, ses capacités et son comportement ou l'organisation de la formation initiale peuvent donner lieu à des remarques. Les observations consignées régulièrement et avec le soin nécessaire contribuent à la transparence et à l'ouverture au profit de tous les intéressés. Les formatrices et formateurs doivent veiller à réserver du temps pour donner à la personne en formation la possibilité d'émettre des propositions et d'éventuelles critiques. (voir thème A 4.5. Technique d'entretien)

RAPPORT DE FORMATION

Les ordonnances de formation indiquent (section 7) que la formatrice ou le formateur établit, sur la base du dossier de formation, un rapport attestant le niveau atteint par la personne en formation. Formateur/trice et apprenti-e en discutent au moins une fois par semestre.

Entreprise formatrice Hotel-Restaurant Ernest

Personne en formation Fabien Exemple

Profession Cuisinier

Personne responsable pour la période de formation Philippe Maître

1^{er} 2^e 3^e ~~4^e~~ 5^e 6^e 7^e 8^e semestre

Critères d'appréciation

Appréciation

Justifications et compléments/
mesures convenues

Les compétences opérationnelles figurent dans l'ordonnance de formation (section 2).

1. Compétences professionnelles

1.1 Niveau de formation

Evaluation globale selon, respectivement, les objectifs de formation mentionnés dans le plan de formation

~~A~~ B C D

Très bien: vous êtes aussi apte à effectuer en toute autonomie et rapidement les tâches que vous ne connaissez pas. Vous avez atteint et même dépassé les objectifs de formation.

1.2 Qualité du travail

Précision/soin

A B ~~C~~ D

Service de midi: effectuer le travail avec plus de soin et avec une qualité constante.

1.3 Quantité de travail, rythme de travail

Temps nécessaire pour une exécution adéquate des travaux

A ~~B~~ C D

Vous exécutez les travaux en peu de temps et de manière fiable. Attention: suivez de près les travaux qui exigent davantage de temps.

1.4 Mise en pratique des connaissances professionnelles

Liaison entre théorie et pratique

~~A~~ B C D

Vous appliquez ce que vous avez appris et apportez vos propres idées.

2. Compétences méthodologiques

2.1 Technique de travail

Aménagement du poste de travail/engagement des moyens/réflexion sur les travaux confiés/demandes de précisions

A ~~B~~ C D

Votre mise en place est presque parfaite.

2.2 Réflexion interdisciplinaire

Comprendre et saisir le déroulement de processus de travail/contributions personnelles/propositions d'améliorations

A B ~~C~~ D

Vous pouvez encore améliorer vos processus de travail. Bien réfléchir avant de les exécuter.

2.3 Maniement des moyens et équipements de l'entreprise

Comportement écologique/consommation de matériel/traitement des déchets/soin/entretien des équipements

A ~~B~~ C D

Le stock est bien organisé. Veillez à consommer à bon escient les denrées et le matériel et à maintenir propre votre espace de travail.

2.4 Stratégie d'apprentissage et de travail

Contrôle consciencieux de ses propres processus d'apprentissage/explication et présentation des processus et des comportements

~~A~~ B C D

A Exigences dépassées

B Exigences atteintes

C Exigences juste atteintes, mesures de soutien nécessaires

D Exigences pas atteintes, mesures particulières nécessaires

3. Compétences sociales

3.1 Aptitude à travailler en équipe et à surmonter les conflits

Contribution au climat de l'entreprise/
honnêteté/attitude face aux critiques

☒ B ☐ C ☐ D

Votre attitude positive et enjouée contribue à une bonne atmosphère de travail.

3.2 Sens de la collaboration

Compréhension pour les autres/
se mettre à la place des autres (empathie)

☒ B ☐ C ☐ D

Vous êtes apprécié de tous les collaborateurs. Vous êtes serviable.

3.3 Information et communication

S'exprimer de manière compréhensible/
respecter le point de vue des autres/
connaître les processus d'information
et agir en conséquence

☐ A ☐ B ☒ C ☐ D

En situation de stress, vous ne trouvez pas toujours le mot juste (expressions culinaires).

3.4 Action axée sur la clientèle

Contact avec la clientèle/saisir les besoins
des clients/servabilité/amabilité

☐ A ☒ B ☐ C ☐ D

Vous êtes aimable et serviable envers les clients. Le matin, vous donnez de temps en temps l'impression que vous n'avez pas assez dormi.

4. Compétences personnelles

4.1 Indépendance, comportement responsable

Initiative/sens des responsabilités/
contributions personnelles

☒ B ☐ C ☐ D

En cas de travaux importants, vous vous perdez dans les détails. Respect des délais. Restez concentré sur votre tâche.

4.2 Fiabilité, résistance au stress

Ponctualité/respect des délais/ténacité

☐ A ☒ B ☐ C ☐ D

4.3 Savoir-vivre

Comportement adapté à la situation/
amabilité/apparence

☐ A ☒ B ☐ C ☐ D

Vous êtes aimable et ouvert d'esprit.

4.4 Motivation

Attitude à l'égard de la profession/
enthousiasme/volonté d'apprendre

☐ A ☐ B ☒ C ☐ D

Après le week-end, vous n'êtes pas toujours motivé. Il vous faut du temps pour vous remettre dans le bain.

5. Dossier de formation

5.1 Pertinence, intégralité

☐ A ☒ B ☐ C ☐ D

Les éléments de votre dossier de formation ne sont pas numérotés en continu.

5.2 Propreté, présentation, clarté

☐ A ☒ B ☐ C ☐ D

Vous pouvez améliorer le classement.

6. Prestations à l'école professionnelle et aux cours interentreprises

6.1 Bulletin semestriel

☐ A ☒ B ☐ C ☐ D

Vous avez de bonnes notes. Je suis content. Continuez ainsi.

6.2 Cours interentreprises (CIE)

☐ A ☐ B ☒ C ☐ D

Concentrez-vous sur votre travail et prenez des initiatives.

6.3 Cours facultatifs, cours d'appui

☐ A ☐ B ☐ C ☐ D

7. ■ Appréciation de la formation par l'apprenti-e

7.1 Formation dispensée dans l'entreprise

	très bonne	bonne	juste suffisante	insuffisante
Compétences professionnelles	☐	☒	☐	☐
Compétences méthodologiques	☒	☐	☐	☐
Climat de l'entreprise	☒	☐	☐	☐
Encouragement personnel	☒	☐	☐	☐

Justifications et compléments:

Compétences professionnelles: jusqu'à présent, je n'ai été affecté que quatre jours au service (le plan de formation indique environ deux mois). C'est un inconvénient à l'école professionnelle.

7.2 Encadrement par la formatrice ou le formateur

	très bonne	bonne	juste suffisante	insuffisante
	☒	☐	☐	☐

Justifications et compléments:

Vous êtes toujours serviable et bienveillant.

8. ■ Contrôles des objectifs fixés pour le semestre écoulé

Cf. point 9 du précédent rapport de formation

	dépassés	atteints	juste atteints	pas atteints
Objectifs de formation de l'entreprise	☐	☒	☐	☐
Objectifs de formation de l'école professionnelle	☐	☒	☐	☐
Objectifs de formation des cours interentreprises	☐	☐	☒	☐
Compétences professionnelles	☐	☒	☐	☐
Compétences méthodologiques	☐	☒	☐	☐
Compétences sociales	☐	☒	☐	☐
Compétences personnelles	☐	☒	☐	☐

Justifications et mesures:

Objectifs évaluateurs école professionnelle: cours de préparation à la maturité professionnelle (MP) interrompu. Vous vous demandez si vous allez achever ce cours. Vous n'avez pas encore pris de décision. Veuillez vous concerter avec le formateur jusqu'à la mi-août.

9. Objectifs et mesures pour le prochain semestre

Objectifs de formation de l'entreprise

Novembre / décembre, deux mois de pratique au poste d'entremétier.

Objectifs de formation de l'école professionnelle

A réception des notes, les transmettre immédiatement au formateur.

Objectifs de formation des cours interentreprises

Obtenir seulement des évaluations positives dans le rapport sur les CIE.

Compétences professionnelles

Stocker correctement les fruits et légumes.

Compétences méthodologiques

Consigner par écrit les processus de travail.

Compétences sociales

Bien choisir votre vocabulaire (pas de gros mots).

Compétences personnelles

Le lundi matin, arriver reposé au travail.

10. Conventions au sujet des cours facultatifs et des cours d'appui

11. Divers

Si les performances sont bonnes dans les trois lieux de formation (entreprise, école professionnelle, CIE), vous pourrez suivre le cours de préparation à la MP2.

12. Dates/signatures

Ce rapport de formation a été discuté le 15.04.2019

Signature de la formatrice responsable/
du formateur responsable

Signature de la personne en formation

Visa du représentant légal/de la représentante légale

Date 30.04.2019

Signature

Le rapport de formation doit être adressé, sur demande, à l'Office cantonal de la formation professionnelle.

4.3. Dossier de formation

L'ordonnance de formation stipule que la personne en formation constitue un dossier dans lequel elle inscrit au fur et à mesure les travaux importants accomplis ainsi que les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise. La façon de concrétiser cette obligation peut différer d'une profession à l'autre. Certaines organisations du monde du travail ont élaboré un dossier tenant compte des spécificités de leur champ professionnel. Pour sa part, le CSFO a publié un dossier applicable à toutes les branches; il contient notamment le «Guide d'utilisation du dossier de formation». (voir liste de liens et de références bibliographiques en annexe «&»)

Les rapports d'apprentissage représentent une partie importante du dossier de formation. A l'aide des formulaires mis à leur disposition, les personnes en formation peuvent décrire (p. ex. une fois par semaine) des situations de travail et réfléchir aux compétences mises en œuvre (voir exemples dans les pages suivantes).

La tenue du dossier de formation exige persévérance et précision de la part de l'apprenti-e. Le/la formateur/trice lui apporte son soutien et contrôle régulièrement le contenu du dossier. La meilleure façon de procéder consiste à fixer le moment (jour, heure) consacré à l'examen des rapports. Le succès dépend en grande partie de l'engagement de la formatrice ou du formateur. Sa mission peut se résumer en quatre actions: motiver, instruire, accompagner et améliorer.

Démontrer les objectifs

Le seul moyen de bien vendre un produit est d'être soi-même convaincu de son utilité et de sa qualité. Dans la mesure où la personne en formation prend conscience de ces avantages, elle est prête à fournir l'effort nécessaire. Le/la formateur/trice en entreprise doit donner l'impulsion de départ. La tenue du dossier de formation exige une définition claire des objectifs, une introduction motivante et des règles du jeu réellement applicables.

La personne en formation doit comprendre l'importance du dossier de formation. Il convient de lui en démontrer les objectifs:

- structurer la formation initiale en entreprise et l'illustrer
- reconstituer les processus de travail par le texte et par l'image
- donner un reflet du processus de formation
- préparer l'entretien semestriel avec le/la formateur/trice (rapport de formation)
- préparer l'examen final (ouvrage de référence)

Introduire

Plus les indications du formateur ou de la formatrice seront précises et mieux les rapports d'apprentissage seront établis; leur forme, leur contenu et leur volume doivent être précisés. Le/la formateur/trice peut proposer les travaux qui se prêtent à une description dans le dossier. Il/elle doit aussi veiller à la bonne tenue du dossier (propre, lisible, compréhensible, complété par des esquisses et/ou des photographies). Il est conseillé de présenter quelques exemples de rapports d'apprentissage. Au début de la formation, il vaut la peine de contrôler régulièrement les rapports d'apprentissage et de donner un feed-back à l'apprenti-e.

Les rapports d'apprentissage décrivent non seulement le déroulement du travail mais aussi les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles dont l'apprenti-e a eu besoin pour réaliser le travail décrit. Cet exercice l'incite à réfléchir à sa manière de travailler dans une perspective d'amélioration. A la condition que leurs compétences aient été évaluées chaque semaine, les personnes en formation sont bien préparées pour l'entretien semestriel avec leur formateur/trice (rapport de formation, voir thème A 4.2.).

Définir les règles du jeu

La confiance ne remplace évidemment pas le contrôle. Au début, en particulier, il est opportun de contrôler de façon régulière et systématique le respect des règles définies – même à l'improviste – et de s'assurer que la personne en formation établit les rapports avec soin et dans les délais convenus.

Voici quelques règles du jeu importantes à définir au début de la formation:

- fréquence et périodes des rencontres
- importance et forme de ces contrôles
- contenu, choix des thèmes
- type d'accompagnement
- moment de l'élaboration (pendant le temps de travail et/ou le temps libre)
- responsabilité personnelle et contrôles par des tiers

Les personnes en formation doivent connaître dès le début les conséquences du non-respect de ces règles du jeu et savoir comment elles seront appliquées. La plupart des jeunes ont en effet besoin de limites et de règles bien établies.

Accompagner

En définitive, chacun-e ne s'investit que dans des domaines dont il/elle perçoit le sens et l'utilité personnelle. Une certaine contrainte peut faciliter les choses mais elle ne remplace jamais l'adhésion librement consentie. Il convient donc de réactiver périodiquement la conviction qu'a la personne en formation de l'utilité de la démarche.

L'accompagnement pourra porter aussi bien sur des aspects techniques (exactitude) que sur une aide à la rédaction. Un cours d'appui ou une aide ciblée permet souvent de surmonter les difficultés d'expression écrite.

Optimiser

En plus de l'évolution des capacités professionnelles qu'il permet de mettre en évidence, le dossier de formation ouvre sur la pratique réflexive. La personne en formation est amenée à réfléchir sur ses propres actions (métacognition). Cette activité essentielle de la formation permet d'améliorer les techniques de travail et d'apprentissage et les compétences méthodologiques et sociales.

Le dossier de formation chez les jeunes qui éprouvent des difficultés d'apprentissage

Même les apprenti-e-s qui rencontrent des difficultés dans l'écrit parviennent à remplir correctement les rapports d'apprentissage si le/la formateur/trice tient compte des aspects suivants:

- La répétition des contenus (déroulement des travaux, désignation des outils et des machines) contribue à une meilleure assurance linguistique.
- Les étapes de travail peuvent être illustrées (photos, esquisses, brèves légendes). On évite ainsi l'écueil des longues descriptions qui peuvent se révéler périlleuses pour quelqu'un qui ne maîtrise pas très bien l'expression écrite.

Les rapports d'apprentissage concernent également les jeunes qui accomplissent une formation initiale de deux ans avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP). Pour eux aussi cette démarche prend tout son sens même si elle demande une attention plus soutenue de la part des formateurs en entreprise.

Pour terminer, deux témoignages de jeunes qui accomplissent cette formation:

«L'écriture de rapports de formation m'a rendu plus sûr de moi. Cependant j'ai encore des difficultés en orthographe. Mais j'ai repris confiance en moi et je sais que ça m'aide.»

«Au début je n'ai pas cru que j'allais réussir et que je pourrais écrire autant de rapports de travail. Maintenant je suis vraiment fière. Je réalise, en parcourant mon dossier, tout ce que j'ai accompli durant mon apprentissage.»

Collaboration entre les lieux de formation

Comme l'indique la loi sur la formation professionnelle au titre de la collaboration entre les lieux de formation, il vaut la peine de soumettre le dossier de formation à l'école professionnelle et de l'y faire corriger (par exemple lors des cours de culture générale). Les compétences linguistiques peuvent ainsi être encouragées et améliorées sur la base de cas pratiques.

Exemple pris dans la pratique

		LERNBERICHT RAPPORT D'APPRENTISSAGE	
Name/Nom:		Marc Dubois	
Arbeitsbereich/Domaine d'activité:		Travail forestier	
Arbeit/Travail:		Abattage d'arbres	
Semester/Semestre:		Nr./N°:	Datum/Date:
3		39	17.01.19
 Arbeitsablauf Déroulement du travail	- choisir l'arbre à abattre		
	- déterminer la direction de l'abattage (côté où l'arbre doit tomber) et fixer la corde dans le tiers supérieur de l'arbre (n'utiliser qu'une échelle appropriée)		
	- à l'aide de la tronçonneuse, entailler le tronc de l'arbre, du côté où il doit tomber (voir dessin)		
	- avant la chute - sécuriser la zone d'abattage (panneau d'avertissement)		
	- tendre la corde du côté de la chute (Attention! garder une distance suffisante)		
	- tronçonner l'arbre du côté opposé à l'entaille		
	- ébrancher complètement la tige		
	- scier la tige en tronçons d'un mètre		
	- entasser les branches dans la forêt ou les évacuer avec les déchets verts		
	- contrôler la zone d'abattage, ranger les outils et le matériel		
 Bemerkungen Remarques			



Skizzen, Fotos
Esquisses, photos

LERNDOKUMENTATION
DOSSIER DE FORMATION



Kompetenzen
Compétences

- J'ai acquis les connaissances nécessaires.
 - Ce travail était nouveau pour moi.
 - Je peux désormais abattre un arbre en suivant les instructions d'un homme de métier.
 - J'ai beaucoup profité du contact avec deux forestiers-bûcherons.
-
- J'étais très motivé pour exécuter ce travail.
 - Ce travail exige le sens des responsabilités car il est dangereux.
 - C'est un travail d'équipe dans lequel chacun est responsable de la sécurité des autres.

Datum/Date:

Visum/Visa:

Exemple pris dans la pratique

		LERNBERICHT RAPPORT D'APPRENTISSAGE	
Name/Nom: <i>Hélène Gafner</i>			
Arbeitsbereich/Domäne d'activité: <i>Jardin</i>			
Arbeit/Travail: <i>Taille des rosiers (tous les types)</i>			
Semester/Semestre: <i>4</i>	Nr./N°: <i>59</i>	Datum/Date: <i>15.5.19</i>	
 Arbeitsablauf Déroulement du travail	<i>Taille en hiver</i> - couper les tiges défleuries à 40-50 cm - récolter les déchets de taille et les déposer dans le container des déchets verts - recouvrir la plate-bande de vieux fumier ou de compost frais - recouvrir les rosiers de branches de sapin blanc pour les protéger du soleil hivernal		
	<i>Taille au printemps</i> - enlever les branches de sapin blanc et les recycler (les broyer et les mettre au compost) - couper le bois mort et les pousses faibles - tailler les pousses fortes restantes au-dessus d'un oeil - récupérer et recycler les déchets de taille		
	<i>Taille en été</i> - une fois par semaine, couper les roses fanées au-dessus de la troisième feuille correctement développée pour favoriser une nouvelle floraison - évacuer les déchets - épandre jusqu'à fin juin une dose (50g/m²) d'engrais à effet rapide		
 Bemerkungen Remarques	<i>- porter des gants pour ne pas se blesser</i> <i>- évacuer les déchets proprement</i>		



Skizzen, Fotos
Esquisses, photos

LERNDOKUMENTATION DOSSIER DE FORMATION



faux



juste



faux



Kompetenzen
Compétences

Compétences professionnelles:

- *Je dois savoir comment on soigne les roses pendant l'année.*
- *Je peux exécuter correctement les travaux nécessaires.*

Compétences sociales et personnelles:

- *Je suis responsable de soigner les roses pour que notre jardin se présente bien et fasse plaisir aux visiteurs.*

Datum/Date:

Visum/Visa:

Exemple pris dans la pratique

 RAPPORT D'APPRENTISSAGENom: **Jean Exemple**

Objectifs évaluateurs N^{os}: 1.6.2 Rapport méthodes de cuisson / appareils, ustensiles / équipements
 1.6.4 Technique de chaleur humide 1.7.1 Importance et impact
 2.2.1 Gestion du temps 2.2.3 Dossier de formation
 5.1.2 Mesures 5.2.3 Activité de contrôle 5.3.2 Modes d'emploi

Travail: **réaliser une crème caramel**Semestre: **1^{er} semestre** (Thèmes principaux : lait/produits laitiers, œufs et produits aux œufs)Date: **17.12.2018**

Dérroulement du travail



Esquisses, photos



2.2.2 Mise en place; avant de commencer, disposer de tous les ingrédients et les peser avec précision. Tous les appareils et ustensiles de cuisine doivent être prêts à l'emploi et à portée de main.



Caraméliser le sucre. Attention ! Il ne doit pas être trop foncé, sinon il génère des substances amères. Le sucre perd de son pouvoir édulcorant. Par conséquent, plus il est foncé et moins la crème sera sucrée !



1.7.1 Importance et impact; porter le sucre à ébullition avec la gousse de vanille fendue en deux. Il est important de bien gratter les grains de la gousse et de la laisser tirer pendant au moins un quart d'heure. La crème aura ainsi un meilleur arôme.



5.1.2 Mesures; battre en mousse l'œuf entier, le jaune d'œuf et le sucre. Dans notre entreprise, nous prenons des produits pasteurisés (œuf entier et jaune d'œuf), car nous sommes tenus de mettre en pratique l'autocontrôle et d'appliquer les bonnes pratiques de fabrication (BPHR) et les points critiques de contrôle (CCP). Nous sommes ainsi du « bon côté » et « presque rien » ne peut d'arriver, sauf le risque que les microbes se multiplient et que le produit se détériore.



5.1.2 Mesures; verser la masse crémeuse dans un plus grand bol et la mélanger lentement dans le lait chaud. Les ustensiles de cuisine doivent toujours être propres, car tous les mets qui contiennent des œufs constituent un milieu de culture pour les microbes.



1.7.1 Importance et impact; je passe la crème au chinois pour éviter d'avoir des grumeaux dans la crème pochée. Je veux réaliser une crème caramel d'excellente qualité et très savoureuse.

1.6.4 Technique de chaleur humide; les techniques de chaleur humide sont réparties dans les méthodes de cuisson suivantes : pocher, blanchir (technique de préparation), bouillir, cuire à la vapeur, cuire à l'étuvée, glacer et braiser.

Pour la crème au caramel, j'applique le pochage. Cette méthode de cuisson humide se subdivise comme suit : dans un fond, avec peu de liquide; dans l'eau ou flottant dans un fond; au bain-marie en remuant ou sans remuer; dans le combi steamer ou le steamer vapeur.

1.6.2 Rapport méthodes de cuisson / appareils, ustensiles / équipements;



Cuisson au bain-marie sans remuer; exige plus de temps et il n'est pas facile d'obtenir la bonne température.



5.3.2 Modes d'emploi;

ça va plus vite avec le combi steamer et la température peut être réglée au degré près. Je dois cependant connaître le mode d'emploi.



C'est presque la même chose, mais ça va plus vite.



5.1.2 Mesures;

je contrôle la crème caramel : si elle est bien cuite, je la renverse sur une assiette pour vérifier si elle est ferme, je la partage en deux et je la goûte.

1.7.1 Importance et impact;

pour pouvoir présenter une belle assiette, je dois la dresser vers le haut et au centre. Pour relever le goût et faire briller, j'ai glacé les fruits avec un sirop de sucre.





Remarques

2.2.1 Gestion du temps; j'ai remarqué que mon horaire n'a pas résisté à l'épreuve de la pratique. J'ai totalement sous-estimé la nécessité de structurer mon travail selon des priorités. Ces prochains jours, je vais mieux planifier mon travail selon des priorités.

Objectifs évaluateurs N^{os}: extrait du survol des rapports de travail
Concrétisation d'après les **contrôles de compétence** du 1^{er} semestre

1.6.2 Rapport méthodes de cuisson / appareils, ustensiles /équipements

Peut reconnaître et justifier les rapports et les différences entre les méthodes de cuisson choisies et les appareils de cuisson appropriés

1.6.4 Technique de chaleur humide

Connaît les méthodes de cuisson avec la technique de chaleur humide et leurs possibilités d'utilisation optimale (axées sur le domaine prioritaire)

1.7.1 Importance et impact

Présentation attrayante et créative des mets
Observer et appliquer les règles de dressage des assiettes et des plats

2.2.1 Gestion du temps

Je peux planifier mon travail à l'avance et le structurer selon les priorités.
J'établis des plans de travail pour mon activité quotidienne.
Je suis capable d'établir par écrit un plan de travail pour un menu à plusieurs plats.

2.2.3 Dossier de formation

Je reconnais l'importance du dossier de formation et j'établis un rapport chaque semaine.

5.1.2 Mesures

Appliquer en permanence les principes de l'hygiène personnelle
Appliquer en permanence les principes de l'hygiène professionnelle
Appliquer en permanence les principes de l'hygiène alimentaire

5.2.3 Activité de contrôle

Sur la base de l'autocontrôle dans l'exploitation, remplir correctement et classer au bon endroit les feuilles de contrôle exigées par la loi

5.3.2 Modes d'emploi

Je suis en mesure d'interpréter correctement les modes d'emploi et de les appliquer en utilisant les appareils et les machines.



Compétences

En écrivant ce rapport de travail, j'ai appris ceci :

- Il est assez facile d'établir un rapport d'apprentissage en faisant le lien entre les objectifs évaluateurs du « Survol des rapports d'apprentissage » et la concrétisation d'après les contrôles de compétence.
- Je comprends maintenant mieux pourquoi il faut suivre précisément les BPHR et CCP. On a ainsi la certitude de ne pas menacer la santé des hôtes.
- Si la mise en place est parfaite, la réalisation du mets est très rapide et je n'ai plus besoin de la recette.
- A l'avenir, je prendrai davantage de notes : combien de temps il me faut pour un travail et combien de temps s'écoule jusqu'à ce le mets soit produit. Je peux ainsi établir un plan de travail réaliste et bien structuré selon les priorités → un plan qui peut être appliqué.

Date: 17.12.2018

Signature: Jean Exemple

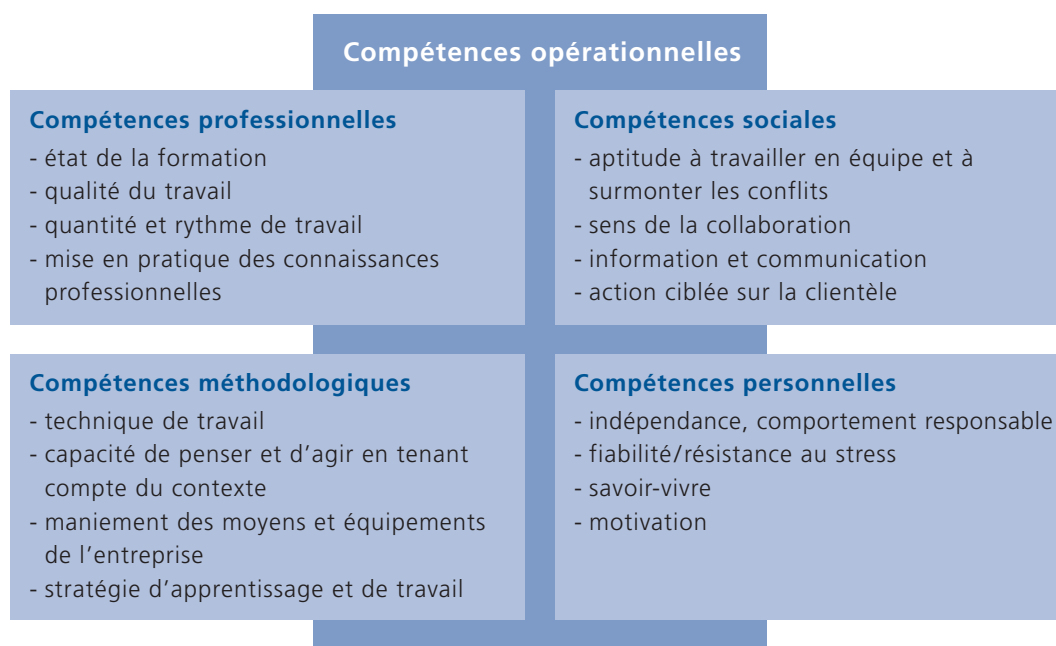
Introduction du dossier de formation

X	Conseils
	Informez sur le sens et l'utilité du dossier de formation L'apprenti-e et l'entreprise en tirent bénéfice.
	Fixez des règles du jeu précises Les règles du jeu doivent pouvoir s'appliquer et il faut indiquer au préalable les conséquences du non-respect.
	Renforcez les contrôles au début de la formation Tous les apprentis ne sont pas suffisamment mûrs pour en assumer la responsabilité.
	Donnez un feed-back dès le début S'ils reçoivent un feed-back, les apprentis évaluent mieux leurs capacités et leur comportement.
	Fixez des structures claires dès le début Utilisez un formulaire qui guide les apprentis. Examinez avec eux le sens qu'ils donnent aux différentes rubriques (p. ex. «Déroulement du travail» – «J'observe...»). Attirez leur attention sur le fait qu'ils peuvent compléter leurs rapports par des esquisses et des photos.
	Attachez de l'importance à la qualité Offrez votre aide aux apprentis en cas de difficulté. Demandez-leur de vous soumettre des brouillons que vous corrigerez avec eux. Dites-leur bien que le rapport de travail représente leur carte de visite comme celle de l'entreprise.
	Apportez votre aide pour le choix des thèmes Tous les travaux ne se prêtent pas à un rapport de travail. Le travail décrit doit mettre en évidence une qualité professionnelle correspondant au niveau de la formation. Les rapports de travail sont le reflet de la formation dispensée.
	Assurez-vous que les rapports de formation sont utilisables Le dossier de formation doit se muer en ouvrage de référence utile non seulement dans l'entreprise mais aussi lors de l'examen final (travail pratique). Cette perspective augmente la motivation.
	Encouragez le sens des responsabilités Confiez de plus en plus de responsabilités aux apprentis. Laissez-les eux-mêmes fixer les contrôles sur des périodes de plus en plus longues.
	Exigez une judicieuse documentation complémentaire Les textes peuvent être complétés par des photos, schémas, plans, descriptions de processus, de matériaux et d'instruments extraits de catalogues, téléchargés sur internet, etc.
	Veillez à la bonne facture linguistique Sensibilisez les apprentis au bon usage de la langue. Demandez-leur de faire l'effort de chercher l'orthographe d'un mot dans le dictionnaire ou de formuler correctement une phrase.
	Présentez des exemples de rapports Les rapports établis par d'anciens apprentis parlent davantage que de longs discours théoriques. Assurez-vous cependant que les personnes en formation ne copient pas, par confort et paresse, le dossier de formation d'un prédécesseur. Exigez des rapports authentiques, c'est-à-dire reposant sur les expériences et observations personnelles.

4.4. Compétences opérationnelles

Les ordonnances de formation décrivent les exigences qui conduisent à la qualification professionnelle en termes de compétences. Pour mieux comprendre ce dont il s'agit, il vaut la peine d'en examiner de plus près la conception. La formation professionnelle initiale a pour but de rendre les futures personnes qualifiées capables d'agir. C'est la raison pour laquelle on parle de «compétences opérationnelles». Ce sont pour ainsi dire des éléments à l'intersection des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles.

Les compétences revêtent toujours un caractère individuel. Elles confirment l'aptitude d'une personne à se comporter de façon adéquate dans une situation donnée, de résoudre des problèmes de manière indépendante, de fournir des prestations déterminées et de bien se comporter au contact avec d'autres personnes dans son environnement professionnel. Ce devrait être le résultat d'un processus d'apprentissage couronné de succès. À chaque profession correspondent des exigences spécifiques en matière de compétences.



Par **compétence professionnelle**, on entend la capacité de résoudre de manière indépendante et efficace les tâches et les problèmes qui se présentent dans le champ professionnel, conformément aux exigences théoriques.

Exemple:

Un cuisinier qualifié connaît les principaux vins français, leurs cépages et les plats qu'ils accompagnent.

La **compétence méthodologique** indique la capacité de retenir quelque chose ou de résoudre habilement un problème. La démarche méthodologique englobe la capacité à maîtriser des tâches grâce à la planification préalable et au développement et à l'application d'une stratégie adéquate. Il faut donc disposer de certaines capacités pour recourir judicieusement aux ressources et aux équipements de l'entreprise et planifier le travail.

Exemple:

Avec un peu de pratique, une employée de commerce en formation peut rédiger de bons procès-verbaux. Elle sait comment faire pendant la séance, comment prendre des notes de façon judicieuse, comment structurer et formuler le procès-verbal après la réunion de manière que tout le monde comprenne de quoi il retourne.

La notion de **compétence sociale** regroupe toutes les capacités et attitudes personnelles qui entrent en jeu dans le contact avec d'autres personnes et qui, de plus, influencent leur comportement et leur attitude. Cette notion décrit la capacité à faire preuve d'esprit d'équipe, de motivation et d'enthousiasme dans la collaboration avec la clientèle, les supérieurs ou les collègues et l'aptitude à mobiliser ces qualités pour atteindre des objectifs communs. Ce domaine de compétences se manifeste dans la manière de travailler en équipe, de gérer des conflits, d'informer et de communiquer.

Exemple:

Un horticulteur en formation a pour tâche de réorganiser un jardin avec son chef. Il doit découvrir les idées de la cliente et la future utilisation du jardin pour bien la conseiller. Est-ce qu'elle préfère les plantes au feuillage persistant ou les bambous? Comment expliquer à la propriétaire que le terrain ne se prête pas à la roseraie dont elle rêve?

La notion de **compétence personnelle** recouvre les aptitudes et attitudes qui expriment la manière dont quelqu'un perçoit la vie professionnelle. Exemples: fiabilité, autonomie, capacité à supporter une plus grande charge de travail. Les bonnes manières et la disponibilité à apprendre font partie de ce domaine de compétence.

Exemple:

Dans une maison de retraite, une assistante socio-éducative doit refaire les lits le matin. Ce travail ne lui plaît pas, car elle le juge trop ennuyeux et trop fatigant. Comment malgré tout peut-elle se motiver et bien faire son travail? La perspective d'une sortie l'après-midi dans le parc voisin pourrait peut-être l'aider.

Compétences professionnelles spécifiques

Les compétences requises ne sont pas les mêmes pour toutes les professions. Les compétences sociales d'une coiffeuse se situent à l'intersection entre les compétences professionnelles et méthodologiques. Sa clientèle attend d'elle qu'elle se comporte toujours de manière aimable et fasse preuve de compréhension. En revanche, un horloger-rhabilleur dispose surtout de hautes compétences professionnelles et méthodologiques, d'une grande habileté manuelle et d'un sens aigu de l'observation. Lorsqu'il présente une montre coûteuse à une cliente, il doit faire preuve de savoir-vivre et se révéler bon vendeur, ce qui a pour effet d'augmenter les exigences en matière de compétences sociales.

4.5. Techniques d'entretien

Dans une entreprise, notamment de petites dimensions, les personnes en formation sont en permanence en contact avec leur responsable de formation et leur patron. Les échanges sont donc réguliers et revêtent le plus souvent un aspect informel.

Cependant, afin d'éviter les non-dits et de prendre du recul, il est indispensable qu'un responsable soit capable de conduire un véritable entretien. Cette aptitude lui sera utile à de nombreux moments de son activité: nouvel engagement, fixation d'objectifs, évaluation, mise au point...

Conduire un entretien est à la portée de chaque responsable de formation. Il suffit d'appliquer un certain nombre de règles simples et de prendre le temps de se préparer soigneusement. Cet effort vaut vraiment la peine: un entretien bien conduit induit une atmosphère de confiance réciproque qui a un impact positif sur tout le processus de formation.

Règles à observer

Avant l'entretien

- | | |
|--------------------------------|--|
| Fixer l'objectif | <ul style="list-style-type: none"> • L'objectif de l'entretien doit être clair. Eviter, dans toute la mesure du possible, de poursuivre plusieurs objectifs différents lors d'un même entretien |
| Prendre en compte la situation | <ul style="list-style-type: none"> • Eléments à prendre en compte <ul style="list-style-type: none"> - Soi: forces et faiblesses personnelles, contraintes et marges de liberté personnelles - L'autre: forces et faiblesses personnelles, contraintes et opportunités - La relation: favorable/difficile; type de rapport de confiance, communication aisée/difficile... |
| Déterminer sa stratégie | <ul style="list-style-type: none"> • Choix d'une approche favorable; choix d'un style: directif, questions ouvertes ou fermées... |
| Convoquer | <ul style="list-style-type: none"> • Oralement ou par écrit |
| Gérer les aspects matériels | <ul style="list-style-type: none"> • Lieu, local, moment, durée, tranquillité... |

L'entretien proprement dit

- | | |
|-------------|--|
| Démarrage | <ul style="list-style-type: none"> • Soigner la relation: créer la relation, donner le ton • Contenu: rappeler les objectifs, vérifier l'accord; rappeler la durée et le déroulement |
| Déroulement | <ul style="list-style-type: none"> • Gérer la progression: avancer par étapes; reformuler pour s'assurer de la bonne compréhension; souligner les points de convergence • Soigner la relation: rester calme; se centrer sur l'écoute; favoriser l'expression de l'autre • Garder en vue l'objectif: viser l'adhésion plutôt que la victoire • Imprévus: se tenir prêt-e à réagir |

Conclusion

- Formuler les conclusions:
rappeler les points principaux et les attentes
- Rechercher le feed-back:
s'assurer de la bonne compréhension et
vérifier si l'accord est partagé
évaluer le contenu et le déroulement
- Décider/proposer des suites:
quand? qui? quoi?

Après l'entretien

Evaluer

- Le fond et le contenu: résultats, déroulement

S'auto-évaluer

- Prendre le temps de réfléchir à ses forces et à ses faiblesses sur les plans technique et humain

(voir check-list «Préparation d'un entretien»)

Exemple de préparation d'un entretien

X	Contexte de départ
	Combien de personnes participeront à l'entretien?
	Qui sont-elles? • Catégorie professionnelle • Spécialistes • Âge • Formation • Généralistes • Origine • Expérience • Sympathie/antipathie • Préjugés
	Quelle est leur attitude? • Militante – neutre – opposante • Positive – ouverte – sceptique
	Qu'est-ce qui les intéresse? • Qu'est-ce qui leur importe? • Qu'est-ce qui ne les intéresse pas? • Que veulent-ils entendre de moi?

X	Objectifs et enjeux
	Résultats attendus • Quel est l'objectif de l'entretien? • Qu'est-ce que je veux atteindre? • Quel est le message que je veux faire passer?
	Ma stratégie • Que signifie pour moi cet entretien? • Qu'est-ce qui dépend de moi? • Quels défis dois-je relever? • Qu'est-ce qui me déplaît? • Quel est mon sentiment?

X	Documents et outils utiles
	• Thèses • Déclarations • Conclusions • Arguments • Exemples • Moments forts • Faits • Comparaisons • Gags

X	Moyens audio-visuels
	• Beamer • Rétroprojecteur • Modèles • Documentation • Tableau papier (flipchart) • Feutres, marqueurs, etc.

X	Plan (matériel/organisation)
	• Étapes/objectifs par étapes • Lieu, moment et durée (planifier assez de temps) • Pré-information des participants • Documents (les remettre avant ou les distribuer lors de la réunion) • Placement des personnes
	• Mon attitude envers les participants • Que puis-je offrir? (informations, réflexions, résolutions de problèmes, reconnaissance...) • Comment débiter? • Ordre du jour, points difficiles • Questions • Quelles objections dois-je prévoir? • Qui tiendra le procès-verbal?

X	Déroulement
	Introduction • Salutations, introduction du thème, motifs • Fixation des objectifs, sens et but de l'entretien • Présentation des participants
	Partie principale: répartition des domaines/buts secondaires • Atmosphère agréable (place suffisante, boissons, tranquillité, aération, lumière) • Ecoute active (écouter, laisser parler, donner un feed-back) • Temps de parole, pauses (durée appropriée) • Articulation de l'entretien/de la séance (exposés, discussions, ateliers)
	Clôture • Conclusions • Résumé • Suite des travaux • Accords
	Conclusion positive/façon de terminer
	Suivi des travaux • Respecter les engagements • Envoyer le procès-verbal

4.6. Résolution de problèmes

Les conflits: inévitables

Nombreuses sont les personnes qui pensent qu'une entreprise bien conduite échappe aux conflits, mais la réalité est bien différente. Les conflits sont inévitables dans toute société humaine. Bien gérés, ils peuvent être source d'évolution et d'amélioration. Mal gérés, ils induisent de la frustration, des divisions et parfois des ruptures.

Eviter des conflits inutiles

Une bonne organisation, des rôles bien définis qui induisent une hiérarchie claire, des objectifs partagés, des feed-backs fréquents diminuent les risques de conflits. Il faut donc agir pour prévenir des difficultés inutiles. Un conflit peut également être l'occasion de repérer un défaut d'organisation à corriger.

Il est important d'éviter des comportements susceptibles de créer des tensions inutiles. Quatre éléments, en particulier, sont de nature à détériorer l'ambiance d'une entreprise:

- **La critique non constructive**
Surtout si elle s'adresse à des tiers, fait des ravages
«Ne trouves-tu pas qu'Eric a vraiment agi bêtement?»
- **Le mépris**
«De toute façon il n'arrivera jamais à rien.»
- **La contre-attaque**
«Je vais lui montrer, à ce miteux, qui commande ici!»
- **Le retrait total**
«Il ne s'améliorera jamais, je ne discute plus avec lui.»

Mais lorsque le conflit éclate, il est utile d'appliquer une bonne technique de résolution de conflit.

Signes précurseurs

Les conflits ne surgissent pas spontanément dans un ciel sans nuage. Dans la plupart des cas, il est possible de les prévenir en réagissant de manière adéquate et rapide aux signaux suivants:

- impatience, manque de disponibilité
- accusations infondées
- discrédit porté sur les idées des autres
- manque d'esprit de coopération
- attaques personnelles
- propos désobligeants sur le groupe
- ignorance des contributions des partenaires

En posant des questions bien ciblées, on peut fréquemment désamorcer les conflits en gestation. (voir check-lists «Gérer les conflits» et «Surmonter les conflits»)

À cet effet, il convient d'observer les règles en matière de communication et de résolution des conflits. La technique présentée dans la page suivante peut se révéler fort utile.

Une technique éprouvée

L'abréviation SPA-CED résume la manière d'aborder une situation conflictuelle avec le maximum de chances de trouver une solution.

S comme Source

S'assurer d'abord qu'on s'adresse bien à la personne qui est la source du problème et qu'elle a bien les moyens de le résoudre.

P comme Place et moment

Veiller à ce que la discussion se déroule dans un lieu approprié et que le moment soit bien choisi pour le formateur et pour la personne en formation. Penser également à supprimer les sources de dérangement (téléphones, interruptions...).

A comme Approche amicale

Pour se faire entendre, il faut s'assurer qu'on va être écouté. Or, dans une situation de conflit, les émotions peuvent prendre le dessus et occulter toute chance de discussion. Il vaut donc la peine de soigner le premier contact en évitant d'entrer directement dans la cause du conflit.

C comme Comportement objectif

Décrire – et uniquement décrire – ce qui s'est passé sans porter de jugement moral («Vous ne vous êtes pas excusé pour votre retard d'hier» et non «Une fois de plus vous montrez votre impolitesse!»)

E comme Emotion

Faire part de son sentiment personnel. Utiliser le pronom «Je»
(«Je me suis senti blessé; ce genre d'attitude me met en colère...»)

D comme Désir de changement

Informar sur ce qui devrait être modifié pour sortir de l'impasse. Ouvrir la discussion et rechercher l'adhésion. Penser en particulier à la reformulation (voir thème B 6.1.).

Le CSFO a publié des aide-mémoires sur des questions qui peuvent être à l'origine de conflits. Parmi les thèmes traités figurent notamment ceux-ci: violence, mobbing, racisme et harcèlement sexuel. Les aide-mémoires sont disponibles à l'adresse www.formationprof.ch/aidememoire (voir thème B. 6.2.).

Gérer les conflits

X	Questionnaire
	Que se passe-t-il? Quels sont les faits?
	Quelle est la fréquence du conflit? Est-il régulier ou exceptionnel?
	Quelles sont les personnes concernées?
	Quand se produit-il?
	Dans quelle situation?
	Pourquoi a-t-il lieu? Quelles en sont les causes possibles?
	Qu'est-ce qui a déjà été entrepris pour résoudre le problème? Avec quel résultat?
	Quel est mon rôle dans tout ça? Quel rôle est-ce que je veux ou dois jouer? Quel rôle m'est imposé par ma fonction?
	Qui devrait être associé à la recherche d'une solution?
	Comment ai-je été informé du problème? Quelles sont les autres personnes informées? Lesquelles ne le sont pas? Pourquoi?

X	Vers une solution
	Que faut-il modifier pour aboutir à une solution constructive?
	Quels éléments positifs sont utilisables pour aboutir à une solution?
	Quels sont les obstacles prévisibles?
	Quelles connaissances me manquent actuellement?
	Quelle est ma marge de manœuvre?
	Quelles sont les conclusions de mon analyse?

Surmonter les conflits

X	Stratégies	Mots-clés
	Exposer le conflit - La perturbation personnelle doit être prise au sérieux en évitant de dramatiser. - Utiliser toujours des messages en «Je» (et non en «Tu»)	Ce qui me dérange
	Citer l'objectif personnel: «Je désirerais...»	Mon but
	Fixer les buts en fonction des autres - Par des questions directes («Que veux-tu?») - Par des questions de contrôle visant à déterminer le but réel «Comment vois-tu cet élément?» «Que dirais-tu à propos de cela?» - Par l'écoute active	Ton but
	Rechercher les similitudes Quels sont les points communs aux divers partenaires?	Similitudes
	Rechercher des idées, accepter, évaluer Qu'est-ce qui permettrait la solution du problème?	Solution
	Trouver un accord Concret, détaillé, limité par le temps	Accord
	Assurer un suivi Après un certain temps, évaluer si l'accord trouvé peut devenir une pratique régulière ou s'il ne s'appliquait qu'au problème considéré	Suivi

4.7. Travail en équipe

Importance du groupe

L'apprentissage individuel, tout comme le travail en groupe, présente des aspects positifs. Il n'en demeure pas moins que, dans les entreprises, les activités solitaires prennent de moins en moins de place au profit de la collaboration et du travail en commun. La réussite d'un projet dépend bien souvent de la capacité à agir en concertation. Il est donc très important de préparer les personnes en formation à travailler en équipe.

Un vrai travail en commun suppose que les personnes impliquées entretiennent des relations étroites les unes avec les autres, qu'elles poursuivent des buts communs et qu'elles s'influencent les unes les autres, autrement dit qu'elles soient réellement interdépendantes.

Dans la mesure où le nombre de personnes impliquées (personnes en formation et, le cas échéant, ouvriers/employés) est suffisant, il peut être très productif d'organiser certaines phases d'apprentissage ou de réalisation de tâches de manière collective. Pour être efficace d'un point de vue pédagogique, cette manière de procéder doit pourtant répondre à certains critères précis.

Facteurs positifs et négatifs du travail de groupe

Lorsqu'on parle de travail en groupe, les optimistes pensent immédiatement aux effets bénéfiques de la collaboration active; les pessimistes sont surtout sensibles au fait que cette manière de procéder favorise la paresse de certaines personnes qui se reposent sur leurs collègues. Plusieurs expériences montrent que les deux situations peuvent effectivement exister.

En réalité, c'est le mode d'organisation de l'apprentissage ou du travail collectif qui induit des effets positifs ou négatifs. Mais, globalement, s'il est bien organisé, le travail en groupe apporte de nombreux avantages:

- Le travail en équipe augmente la motivation.
- Le travail en équipe peut doper le niveau des prestations.
- Le travail en groupe répond aux besoins de contacts que ressentent la plupart des individus.
- Le travail en équipe permet d'apprendre la coopération indispensable dans la vie professionnelle.
- Les tâches deviennent constamment plus complexes et ne peuvent souvent être effectuées qu'à travers des approches interdisciplinaires.
- La confrontation des points de vue subjectifs est source de créativité.
- Les solutions développées en équipe ont plus de chances d'être applicables sur des terrains divers.

Il peut toutefois induire des **effets moins souhaitables**:

- La prise de décision en groupe demande davantage de temps.
- Compte tenu du nombre de personnes impliquées, la prise de risque est plus grande.
- La coopération peut dégénérer en concurrence.

Facteurs de succès du travail en équipe

- L'équipe a un objectif commun.
- L'équipe définit les règles du jeu de la collaboration.
- Les membres de l'équipe communiquent entre eux.
- Les conflits sont reconnus et abordés de manière constructive.
- Les aptitudes et capacités des membres du groupe sont mises à profit.
- Les membres de l'équipe se soutiennent mutuellement.
- L'échange d'informations est assuré.
- Les membres de l'équipe s'acceptent mutuellement.

Types de travail collectif

Selon le type de collaboration proposé, le travail en groupe peut se répartir de la manière suivante:

- **Tâches assemblées**

Le résultat du groupe correspond à la somme des performances de chacun. Il ne s'agit donc pas d'un véritable travail de groupe mais de la somme de travaux individuels. Le risque de désinvestissement de certaines personnes est à craindre...

- **Tâches dépendantes les unes des autres**

Les personnes en formation dépendent étroitement les unes des autres dans la réalisation de la tâche. Les éléments lents ou ceux qui n'ont pas bien compris la consigne peuvent ralentir ou faire échouer la réalisation. Le risque de conflit ou de désinvestissement n'est pas à écarter...

- **Tâches indépendantes les unes des autres**

Les personnes peuvent travailler de manière indépendante, sans se concerter. Le risque réside dans le fait que la tâche peut ne pas être réussie de manière homogène, en fonction des capacités et des rythmes différents de chacun.

- **Tâches combinées**

Elles rendent compte de la manière dont les membres coordonnent leurs efforts. Chacun d'entre eux doit développer un savoir ou un savoir-faire particulier pour l'apporter ensuite aux autres qui l'intègrent ensemble pour aboutir au produit fini. On aboutit ainsi à une véritable coopération.

Exemple d'organisation de travail en groupe efficace

- Choisir une tâche adaptée
- Constituer des groupes de trois à six personnes; veiller à la plus grande hétérogénéité possible
- Scinder la tâche à réaliser en autant de parties qu'il y a de personnes dans chaque groupe
- Assigner une portion de tâche spécifique à chaque personne
- Donner un temps de travail individuel pour réaliser la partie personnelle
- Regrouper les personnes en formation pour expliquer aux autres ce qu'ils ont compris et appris et qui peut être intégré dans le travail commun

Pendant le temps de travail, le/la responsable de formation passe à plusieurs reprises auprès de chacun-e pour s'assurer du bon fonctionnement des phases et apporter, le cas échéant, un soutien personnel. L'évaluation finale porte sur l'ensemble des tâches proposées et sur la cohérence du produit fini.

4.8. Autorité et motivation

Les personnes qui aiment ce qu'elles font entretiennent des relations de qualité avec leur entourage et avec leurs supérieurs hiérarchiques. Les problèmes disciplinaires surviennent essentiellement lorsque les tâches ne sont pas claires ou jugées inintéressantes. Or, une tâche peut être intéressante en soi. Une tâche moins attrayante peut quand même être motivante si la personne qui l'exécute en comprend le sens dans le contexte de sa formation ou d'un projet plus vaste.

Plusieurs variables exercent une influence sur la motivation

- **La valeur accordée à la réussite**
Les personnes persuadées de l'importance de leur réussite tendent à obtenir de bons résultats.
- **La perception de sa compétence**
La perception de sa compétence est un jugement global que l'individu porte sur lui-même en relation avec ses différents champs d'activité (professionnels, mais aussi sportifs, sociaux...) Cette perception engendre l'estime de soi qui est un puissant stimulant de la motivation.
- **Le sentiment d'être efficace**
Le sentiment d'être efficace est lié à chaque tâche spécifique. C'est l'auto-évaluation que la personne porte sur sa capacité à exécuter les tâches prescrites pour arriver à un certain rendement. La concurrence qui peut s'instaurer entre des personnes attelées à une même tâche montre bien l'importance de cette variable.
- **La raison pour laquelle on s'investit**
Il existe deux raisons essentielles pour lesquelles une personne en formation peut s'investir:
 - des buts de maîtrise (arriver à être capable de monter une pièce sans aucune difficulté)
Les personnes centrées sur cet aspect portent leur effort essentiellement sur l'acquisition de stratégies.
 - des buts de rendement (être le meilleur)
Ces personnes privilégient la compétition et la confirmation de leur compétence.
- **L'intérêt**
L'intérêt peut tenir à l'activité elle-même et correspondre à l'inclination naturelle de la personne. Ce type de motivation est relativement stable.
Il peut tenir aussi au contexte dans lequel se déroule une activité: nouveauté, nature de l'apprentissage, défi que l'activité représente. Ce type de motivation dépend évidemment beaucoup de la manière dont l'activité est présentée.

(voir check-list «Susciter et entretenir la motivation»)

Susciter et entretenir la motivation

Pour le formateur en entreprise, l'enjeu central consiste à susciter et à entretenir cette motivation. Quelques pistes peuvent aider à développer la motivation:

X	Facteurs de motivation
	Donner une information de qualité Une bonne information qui précise le contexte du travail à effectuer permet de mieux en comprendre le sens et les enjeux. Elle devrait contenir les éléments suivants: • l'objet de la formation • les objectifs de la formation • la durée et les délais • le mode d'évaluation Les informations se révèlent plus motivantes si elles sont fréquentes, brèves et cohérentes.
	Offrir des choix Dans la mesure du possible, il peut être très motivant de laisser choisir à la personne en formation l'activité qui l'intéresse le plus parmi plusieurs proposées.
	Faire éprouver l'utilité de la formation professionnelle initiale Rien n'est plus démotivant que de ne pas comprendre le sens d'une activité. Il est important que la personne en formation comprenne le contexte dans lequel s'inscrit sa tâche.
	Aider à se fixer personnellement des buts et des objectifs Il est très motivant d'arriver à fixer soi-même ses objectifs et de les comparer aux résultats obtenus en fin d'exercice.
	Proposer des activités significatives Dans la mesure où l'apprenti-e perçoit l'importance de son rôle et de son activité pour l'entreprise, il/elle est d'autant plus motivé-e à bien réaliser sa tâche.
	Varier les activités L'ennui naquit, dit-on, de l'uniformité. Un bon programme de formation doit prévoir une alternance judicieuse entre les diverses tâches.
	Renforcer la confiance en soi Chaque fois que le/la formateur/trice en entreprise a l'occasion de souligner la qualité d'une activité ou d'une attitude de la personne qui lui est confiée, il/elle développe sa confiance en soi, gage important de réussite. La réussite engendre la réussite et l'échec engendre l'échec...

En résumé, la meilleure façon d'asseoir son autorité consiste à démontrer sa compétence à enthousiasmer celles et ceux dont on a la responsabilité...



A 5. Fin de la formation

5.1. Préparation de la personne en formation à la procédure de qualification	161
5.2. Certificat d'apprentissage	164
CHECK-LIST	
• Certificat d'apprentissage / Attestation d'apprentissage	168
5.3. Que faire après la formation professionnelle initiale?	169
CHECK-LIST	
• Départ de l'entreprise à la fin de l'apprentissage	173

5. Fin de la formation

5.1. Préparation de la personne en formation à la procédure de qualification

Toute personne parvenue au terme de sa formation doit se soumettre à la procédure de qualification (examen final) définie dans l'ordonnance de formation et dans le plan de formation qui l'accompagne. Elle doit alors démontrer qu'elle satisfait aux exigences requises pour exercer la profession apprise.

Accompagnement de la personne en formation tout au long de la formation

La préparation à la procédure de qualification commence dès le début de la formation initiale. Beaucoup d'apprenti-e-s sont confronté-e-s à une situation fondamentalement nouvelle pour eux: l'examen final porte sur la matière dispensée tout au long de la formation. Indiquez assez tôt l'objectif de la formation initiale: tout ce que l'apprenti-e investit durant sa formation lui sera profitable lors de la procédure de qualification.

Les bulletins semestriels et les deux entretiens annuels de qualification permettent de dresser un bilan de la situation (état de la formation). L'apprenti-e qui éprouve des difficultés gagnera en assurance s'il/si elle bénéficie à temps d'un soutien en matière de techniques de travail. Il/elle peut aussi fréquenter des cours d'appui à l'école professionnelle.

Quelques conseils aux formateurs/trices:

- Ménagez des entretiens périodiques avec l'apprenti-e
- Analysez avec l'apprenti-e ses modes d'apprentissage et, le cas échéant, proposez-lui des techniques plus efficaces
- Élaborez avec lui/elle un programme de préparation aux examens
- Soyez disponible pour répondre à ses questions ou clarifier certaines notions
- Donnez-lui la possibilité d'accomplir plusieurs exercices (par exemple épreuves des années précédentes)
- Proposez-lui d'autres moyens (fiches pédagogiques, CD-Rom, etc.)
- Organisez des tests pratiques dans l'entreprise
- Inscrivez-le/la à des stages de préparation aux examens dans les branches scolaires

La tenue du dossier de formation fait partie de la préparation; elle est prévue dans la plupart des ordonnances de formation. Aussi faut-il accorder assez de temps à la personne en formation pendant sa journée de travail. L'ordonnance de formation précise si le dossier de formation peut être utilisé comme aide pendant l'exécution du travail pratique.

Préparation peu avant la procédure de qualification

Pour permettre à l'apprenti-e de bien se préparer à l'examen final, l'entreprise formatrice doit lui accorder le temps nécessaire sans réduction de salaire et mettre à sa disposition, sans frais, les locaux, les outils et le cas échéant le matériel nécessaires à l'exécution des travaux d'examen.

Inscription et coûts

L'entreprise formatrice est responsable de l'inscription de la personne en formation à la procédure de qualification; celle-ci ne doit entraîner ni frais ni taxes pour la personne en formation.

Compensation des désavantages

Les personnes handicapées qui accomplissent une formation initiale ne doivent pas subir de préjudice en raison de leur situation. Elles doivent bénéficier de mesures individuelles adaptées à leur handicap tant durant la formation qu'au moment de la procédure de qualification.

C'est ainsi que l'office de la formation professionnelle peut accorder une compensation des désavantages à la demande de l'entreprise formatrice. Cette compensation remplace les allègements prévus par le passé. Les prestations attendues sont adaptées en fonction de la situation individuelle. La procédure de qualification doit satisfaire aux exigences de la profession et ne doit pas fausser le résultat.

Une compensation des désavantages est accordée aux personnes en situation de handicap physique ou éprouvant des difficultés durables en lecture et écriture (dyslexie) ou en calcul (dyscalculie) lorsque la réussite de la procédure de qualification est compromise en dépit des mesures prises (cours d'appui...). La demande de compensation des désavantages doit être présentée au plus tard au moment de l'inscription à la procédure de qualification et être accompagnée de pièces justificatives ou de certificats établis par des enseignants spécialisés, des médecins, etc.

Aide-mémoire CSFO «Dyslexie et dyscalculie» et «Compensation des désavantages pour personnes handicapées dans la formation professionnelle» → www.formationprof.ch/aidememoire

Organisation

L'organisation de la procédure de qualification diffère d'un canton à un autre. La responsabilité en incombe à l'office ou au service de la formation professionnelle, à la commission des examens ou aux associations professionnelles. Les experts font passer les examens et évaluent les travaux. Ce sont des professionnels expérimentés ou des enseignants des écoles professionnelles; ils sont désignés par les organes responsables et préparés à leur mission par l'autorité cantonale.

Valeur des notes

Les prestations fournies dans tous les domaines de qualification sont exprimées par des notes de 6 à 1. La meilleure note est 6, la plus mauvaise est 1. La note 4 et les notes supérieures sanctionnent des prestations suffisantes. Des notes autres que les demi-notes ne sont pas autorisées. (art. 34, al. 2, OFPr)

L'échelle des notes ci-dessous s'applique aussi dans les écoles professionnelles:

Note	Travail fourni	
6	très bien	suffisant
5	bien	
4	satisfaisant	
3	faible	insuffisant
2	très faible	
1	inutilisable	

Des professionnels expérimentés attestent que les jeunes professionnels qui réussissent la procédure de qualification disposent des capacités requises pour exercer la profession apprise. Ils reçoivent ainsi une reconnaissance officielle de leur qualification.

Recours

Si l'apprenti-e ne réussit pas la procédure de qualification, il/elle peut déposer un recours. La procédure de recours est régie par le droit cantonal. Pour pouvoir intenter un recours auprès de la commission d'examen, il faut présenter une demande dûment justifiée. Il est recommandé de consulter au préalable les travaux d'examen.

Répétition

En cas d'échec lors de la procédure de qualification, il est possible de se présenter à un nouvel examen. Si le résultat est de nouveau négatif, le/la candidat-e peut encore se présenter à un troisième et dernier examen.

Lorsque le contrat d'apprentissage arrive à échéance, l'entreprise peut le prolonger pour permettre au candidat/à la candidate de se présenter une nouvelle fois à l'examen final et de le réussir. La répétition de l'examen ne porte que sur les domaines de qualification dans lesquels les résultats étaient insuffisants.

Attestation individuelle de compétences délivrée après la formation initiale de deux ans

Conformément au guide du SEFRI sur la formation professionnelle initiale de deux ans, toute personne qui n'obtient pas l'attestation après avoir répété la procédure de qualification a le droit de demander que ses compétences individuelles soient confirmées dans une attestation. Les compétences mentionnées dans le plan de formation sont déterminantes. L'attestation individuelle de compétences (AIC) complète le certificat d'apprentissage.

La Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP) met à disposition un formulaire applicable dans toute la Suisse. Le logo de la CSFP et celui de l'OrTra compétente y figurent. L'entreprise formatrice établit et signe l'attestation individuelle de compétences.

Formulaires et exemples → www.formationprof.ch/centretelechargement

5.2. Certificat d'apprentissage

A la fin des rapports de travail, la personne formée a, comme tout travailleur, droit à un certificat de son employeur. Ce document doit indiquer la profession apprise et la durée de la formation professionnelle initiale (art. 346a CO). Cette forme succincte est appelée «attestation d'apprentissage». A la demande de la personne formée, le certificat peut aussi renseigner sur ses capacités, ses prestations et son comportement. Sans qu'elles aient été expressément demandées, ces indications figurent dans de nombreux certificats d'apprentissage.

L'entreprise doit établir un certificat d'apprentissage même si la personne formée a passé avec succès l'examen final et a reçu le certificat fédéral de capacité (CFC) ou l'attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) délivrée par le canton.

Il convient de se référer aux rapports de formation établis périodiquement et discutés avec la personne en formation. Ces rapports reflètent les prestations, les aptitudes et le comportement évalués tout au long de l'apprentissage.

Comme le certificat de travail, le certificat d'apprentissage répond à une obligation légale. Il doit être conforme à la vérité. Il consiste en une synthèse objective des activités exercées par la personne formée, tant en ce qui concerne le contenu que le comportement au cours de l'apprentissage. Aucun terme dévalorisant ne doit y figurer. L'employeur doit aussi s'abstenir de tout langage codé.

Conseils aux formateurs/trices:

- Partez des expériences positives avec l'apprenti-e.
- Rédigez le certificat de façon bienveillante et abstenez-vous de toute critique. Il n'est pas interdit de relever des aspects négatifs mais avec une extrême prudence.
- Souvenez-vous que le certificat d'apprentissage constitue une carte de visite importante pour la jeune personne à la recherche d'un emploi.
- N'oubliez pas que les jeunes se transforment pendant leur apprentissage et vivent de nombreux changements: ils deviennent majeurs, tombent amoureux, surmontent peut-être leur première déception sentimentale, font l'expérience des soirées arrosées, apprennent à conduire; ils assument de plus en plus de responsabilités et développent leur personnalité.

Avec le certificat fédéral de capacité CFC ou l'attestation fédérale de formation professionnelle AFP, le certificat d'apprentissage constitue une indispensable référence pour toute jeune personne à la recherche d'un emploi à l'issue de sa formation professionnelle initiale.

Le certificat de travail doit être remis au plus tard le dernier jour de travail. Cependant, si la personne formée ne pourra pas poursuivre son activité dans l'entreprise formatrice, elle devrait recevoir suffisamment tôt un certificat intermédiaire destiné à faciliter ses recherches d'un emploi. Le contenu du certificat intermédiaire ne se distingue guère de celui du certificat final. Il renseigne sur les principales activités exercées par l'apprenti-e mais aussi sur ses capacités, ses prestations et son comportement. Les données de ce certificat seront par la suite complétées (réussite de la procédure de qualification) et le document transformé en certificat d'apprentissage.

Vous pouvez vous référer aux documents suivants pour rédiger le certificat d'apprentissage:

- **exemples de certificats** (voir pages suivantes)
- **check-list** des principaux aspects à aborder (voir pages à la fin de ce thème)
- **canevas d'un certificat d'apprentissage**

Le format Word permet d'adapter le document à chaque situation
(voir www.formationprof.ch/centretelechargement)

Structure du certificat d'apprentissage

Le contenu du certificat d'apprentissage s'articule comme suit:

1. - Données personnelles, lieu d'origine - Profession apprise, durée de l'apprentissage - Référence à la réussite de l'examen final		
2. Principaux domaines de formation, éventuellement avec mention de domaines spécifiques		
3. Appréciation		
- des compétences professionnelles/ du savoir-faire	>	qualité du travail, des prestations
- des compétences méthodologiques/ du comportement au travail	>	méthodes de travail
	>	indépendance, fiabilité, bon usage des équipements et du matériel, respect de l'environnement
- des compétences sociales et personnelles/ du comportement personnel	>	collaboration, travail en équipe, savoir-vivre motivation
4. Appréciation générale des prestations - Établir un certificat conforme à la vérité - Le rédiger avec bienveillance. - S'abstenir de toute formulation négative qui pourrait compromettre l'avenir professionnel. - Ne mentionner des événements négatifs que s'ils se sont produits pendant toute la durée de la formation Le certificat de travail ne contient pas de phrases codées. Si rien ne justifie des termes élogieux, rédiger des phrases concises donnant des informations générales.		
5. Référence à la fin des rapports de travail ou à la poursuite de l'activité dans l'entreprise au terme de la formation professionnelle initiale		
6. Recommandation et vœux pour la suite de la carrière		
7. Date à laquelle le certificat est effectivement établi		
8. Signature de la ou des personnes responsables de la formation		

Le certificat d'apprentissage doit être rédigé sans faute de français et bien présenté. Le certificat doit être remis au plus tard au moment où l'entreprise prend congé de la personne formée.

Exemple pris dans la pratique

PAPIER A EN-TÊTE DE L'ENTREPRISE

Certificat d'apprentissage

Madame, née le, originaire de, a accompli du au un apprentissage d'employée de commerce CFC, branche Services et administration, dans notre entreprise.

Le programme individuel de formation était fondé sur l'ordonnance du SEFRI et le plan de formation de la Conférence des branches de formation et d'exams commerciaux (CSBFC).

Madame a travaillé successivement dans chacun des départements de notre entreprise. Elle s'est familiarisée avec toutes les tâches d'un secrétariat et a exercé son activité dans les domaines suivants:

- Administration générale: offres et commandes, réservations diverses
- Finances et comptabilité: comptabilisation, facturation, décompte TVA, ...
- Marketing: établissement de documents divers (présentations, graphiques, supports de cours, ...), organisation de manifestations
- Secrétariat de direction: correspondance en français, rédaction de procès-verbaux
- Service à la clientèle: accueil des visiteurs, centrale téléphonique

Madame a suivi les cours de l'Ecole professionnelle commerciale de et a passé avec succès l'examen final.

Les prestations de Madame nous ont donné entière satisfaction. Apprentie consciencieuse et autonome, elle a toujours manifesté beaucoup d'intérêt pour son travail et s'est rapidement mise au courant de tâches variées. Elle a très tôt su mettre les connaissances acquises en pratique. Grâce à son efficacité, elle a toujours tenu les délais, même en période de surcharge de travail.

Dans ses rapports avec notre clientèle comme avec nos collaboratrices et collaborateurs, Madame a toujours manifesté son désir de rendre service. Sa personnalité ouverte a été appréciée de ses supérieurs et de ses collègues.

La situation économique défavorable ne nous permet pas d'offrir à Madame un emploi dans notre entreprise. Nous lui souhaitons un bon départ dans la vie professionnelle et formons nos vœux les meilleurs pour la suite de sa carrière.

Exemple SA

.....
Directeur des RH

.....
Formatrice

Lieu, le

Exemple pris dans la pratique

PAPIER A EN-TÊTE DE L'ENTREPRISE

Certificat d'apprentissage

Monsieur, né le, originaire de,
a accompli du au un apprentissage de logisticien
CFC dans notre entreprise.

Le programme individuel de formation était fondé sur l'ordonnance du SEEFRI et le plan de formation de l'Association suisse pour la formation professionnelle en logistique (ASFL). Monsieur a exercé son activité dans notre département «Réception des marchandises», s'est familiarisé avec l'ensemble des travaux de stockage et a appris à se servir efficacement de l'ordinateur.

Sa formation a porté sur les activités suivantes:

- réceptionner les marchandises et les enregistrer dans le système
- stocker les marchandises
- entreposer le matériel et établir l'inventaire
- préparer et examiner les marchandises avant leur livraison
- utiliser élévateur et grue
- emballer et charger les marchandises

Conscientieux et autonome, Monsieur nous a donné entière satisfaction dans l'exécution des tâches qui lui ont été confiées. Il a toujours manifesté beaucoup d'intérêt pour son travail et a su faire face aux périodes de surcharge. Il agit de manière appropriée et est persévérant. Il a très tôt été capable d'appliquer efficacement ses connaissances théoriques à la pratique quotidienne.

Monsieur s'est bien intégré dans l'équipe. Ouvert à la critique, il a adopté une attitude positive à l'égard de la clientèle. Son comportement à l'égard de ses supérieurs, de ses collègues et des autres personnes en formation a toujours été irréprochable.

Nous sommes heureux de pouvoir lui offrir un emploi de logisticien à l'issue de sa formation dans notre entreprise. Nous lui souhaitons un bon départ dans la vie professionnelle et formons nos vœux les meilleurs pour la suite de sa carrière.

Exemple SA

.....
Chef de la logistique

.....
Formateur

Lieu, le

Certificat d'apprentissage / Attestation d'apprentissage

L'entreprise formatrice doit obligatoirement mentionner les points 1, 2 et 10 dans l'attestation d'apprentissage. A la demande de la personne formée, elle doit aussi renseigner sur ses capacités, ses prestations et son comportement. Cette forme est appelée certificat d'apprentissage.

X	Structure
1	(Prénom et Nom), né-e le (date de naissance), originaire de (lieu) a accompli dans notre entreprise, du (date) au (date) un apprentissage en qualité de (désignation de la profession)
2	Le programme individuel de formation était fondé sur... Pendant les (nombre en toutes lettres) années de son apprentissage, (Prénom et Nom) a été formé-e dans les domaines suivants: Domaine d'activité 1 (ou par année d'apprentissage) • • • • Domaine d'activité 2 (ou par année d'apprentissage) • • • • Domaine d'activité 3 (ou par année d'apprentissage) • • • •
3	Compétences professionnelles (savoir-faire)
4	Compétences méthodologiques (comportement au travail)
5	Compétences sociales et personnelles (comportement personnel)
6	Engagement particulier, aptitudes particulières
7	Appréciation personnelle en termes plus ou moins élogieux
8	Phrase finale
9	Vœux pour l'avenir
10	Lieu et date Raison sociale de l'entreprise Première signature: nom, fonction Deuxième signature: nom, fonction

Canevas d'un certificat de travail (fichier Word) → www.formationprof.ch/centretelechargement

5.3. Que faire après la formation professionnelle initiale?

Le formateur ou la formatrice devrait se préoccuper assez tôt de l'avenir professionnel de la personne formée et la soutenir dans ses démarches. Il/Elle peut l'aider à établir son dossier de candidature et l'appuyer dans la recherche d'un emploi, lui indiquer les sources d'informations sur les possibilités de formation continue ou de séjours à l'étranger, entre autres possibilités.

Entrée dans le monde du travail et avenir professionnel

Nombreux sont ceux qui, tôt ou tard, souhaitent élargir leur horizon. Il n'est pas exceptionnel qu'ils le fassent dans un autre secteur professionnel.

La personne en formation devrait être informée le plus tôt possible sur la possibilité d'être ou non engagée par l'entreprise. Si tel n'est pas le cas, elle devrait recevoir à temps un certificat intermédiaire destiné à faciliter la recherche d'un emploi. L'entreprise formatrice doit dans tous les cas établir un certificat d'apprentissage portant sur toute la durée de la formation. (voir thème A 5.2.)

Soutien dans la recherche d'un emploi

La personne formée compte sur le soutien du formateur ou de la formatrice dans la recherche d'un emploi. Les renseignements donnés en qualité de référence revêtent une grande importance. Seuls les formateurs peuvent renseigner sur la pratique professionnelle des candidats. Aussi doivent-ils répondre en toute honnêteté à la demande d'un employeur potentiel, non sans faire preuve de bienveillance à l'égard de la personne formée et mettre en évidence ses points forts.

La personne formée peut tirer parti des possibilités suivantes:

- **Se renseigner auprès des écoles et associations professionnelles**
Les écoles professionnelles et les organisations du monde du travail tiennent à la disposition des jeunes des informations de nature à faciliter leur insertion dans le monde du travail.
- **Consulter le site des autorités responsables du marché de l'emploi**
Les autorités responsables du marché de l'emploi apportent leur soutien aux demandeurs d'emploi. La plate-forme Internet travail.swiss est riche en informations; elle donne des conseils, renseigne notamment sur les démarches à entreprendre en cas de chômage et indique les liens sur les bourses de l'emploi publiques et privées.
- **Activer le réseau de relations**
L'apprenti-e qui achève sa formation a tout intérêt à informer son entourage (parents, amis, collègues, clients et fournisseurs) qu'il/elle cherche un emploi.
- **Lire les annonces**
Les quotidiens et les hebdomadaires ainsi que les revues spécialisées publient régulièrement des offres d'emploi. Il existe en outre de nombreux portails internet spécialisés. Les entreprises et les administrations publient en général leurs offres d'emploi sur leur site internet.
- **Créer son profil sur une plate-forme internet**
La personne formée peut aussi créer son profil sur l'une des plates-formes internet prévues à cet effet, en prenant les précautions d'usage.
- **Mandater un bureau de placement**
Les bureaux de placement jouent le rôle d'intermédiaire entre les demandeurs d'emploi et les entreprises qui ont une place à repourvoir.

- **Chercher une place à l'étranger**

Grâce aux accords bilatéraux entre la Suisse et l'Union européenne, la recherche d'une place à l'étranger (UE, AELE) est devenue plus facile pour les ressortissants suisses. Le service d'information de la Confédération en matière de séjours à l'étranger et d'émigration – Swissemigration – renseigne notamment sur les stages pour les jeunes professionnels.

Le supplément au certificat est utile pour chercher un emploi à l'étranger ou auprès d'une entreprise étrangère

Les suppléments aux certificats sont établis pour les diplômés de la formation professionnelle initiale. Ils contiennent des informations relatives aux diplômés afin de permettre aux employeurs suisses et étrangers d'évaluer les compétences professionnelles des diplômés. Ils mentionnent en outre le niveau attribué au diplôme dans le cadre national des certifications (CNC) et dans le cadre européen des certifications (CEC).

Les titulaires d'un certificat fédéral de maturité professionnelle peuvent se faire délivrer un Certificat Supplément (voir supplementprof.ch)

Passer en revue le dossier de candidature

Le formateur ou la formatrice peut aussi aider la personne formée en examinant avec elle son dossier de candidature. Celui-ci doit être exempt de fautes, bien présenté et impeccable. Si l'offre d'emploi n'en mentionne pas d'autres, le dossier de candidature se compose des éléments suivants: lettre de motivation, curriculum vitae complet, copie du certificat d'apprentissage ou du certificat intermédiaire, mention des références (noms, adresses et numéros de téléphone), p. ex. formateur ou formatrice, enseignant ou enseignante de l'école professionnelle. Les références peuvent aussi être indiquées lors de l'entretien d'embauche. Si la personne en formation est invitée à un entretien, elle a le droit de s'y rendre pendant le temps de travail. L'entreprise formatrice peut cependant exiger que l'apprenti-e compense son absence.

Stages pratiques offerts aux jeunes professionnels

- **Stage professionnel**

Dans le cadre de l'assurance-chômage, les jeunes qui viennent d'obtenir une qualification professionnelle peuvent acquérir l'expérience qui leur fait défaut et approfondir leurs connaissances dans une entreprise autre que celle qui les a formés. Le stage professionnel dure en principe six mois. Les personnes intéressées prennent contact avec l'office régional de placement (ORP).

- **Stage de formation**

Les personnes inscrites au chômage peuvent accomplir un stage de formation dans une entreprise ou une administration. Le stage a pour but d'approfondir leurs connaissances dans la formation qu'elles viennent d'achever et d'améliorer leurs chances de trouver rapidement un emploi. La durée du stage est fixée en fonction des besoins, mais ne dépasse pas trois mois. Les personnes intéressées prennent contact avec l'office régional de placement (ORP).

- **Stage professionnel à l'étranger**

Conformément à l'accord conclu par la Suisse avec une trentaine de pays, les citoyens suisses ayant achevé une formation professionnelle de deux ans au moins ont la possibilité d'acquérir une expérience professionnelle à l'étranger. Les autorisations de travail sont accordées pour une durée de 18 mois au maximum.

Voies scolaires ouvertes aux jeunes professionnels

- **Maturité professionnelle ou deuxième formation**

La personne qui a achevé sa formation professionnelle initiale par un certificat fédéral de capacité peut par exemple suivre les cours de préparation à la maturité professionnelle (formation à plein temps) ou décider d'accomplir une seconde formation professionnelle initiale. Quant aux titulaires de l'attestation fédérale de formation obtenue après un apprentissage de deux ans, ils peuvent éventuellement envisager une formation écourtée en vue de l'obtention du CFC.

- **Formation professionnelle supérieure**

Toute personne titulaire d'un certificat fédéral de capacité (CFC) peut, entre autres possibilités, fréquenter une école supérieure (ES) ou suivre des cours de préparation à un examen professionnel.

- **Hautes écoles spécialisées**

Les titulaires d'un certificat fédéral de maturité professionnelle peuvent accéder, sans examen, aux études dans une haute école spécialisée, à la condition que le CFC corresponde à la filière choisie. Ils ont aussi la possibilité de passer un examen complémentaire «passerelle maturité professionnelle – hautes écoles universitaires» et d'obtenir un certificat qui leur donne accès aux études dans une université ou une école polytechnique fédérale.

Coordination entre vie professionnelle et service militaire

Les jeunes astreints au service militaire doivent se préoccuper de l'école de recrues car celle-ci peut coïncider avec la dernière partie de leur apprentissage. Toute interruption de la formation professionnelle initiale est déconseillée. Il est recommandé de l'éviter. L'Armée suisse offre aux militaires la possibilité d'accomplir leur service d'une seule traite (service long).

La carrière militaire permet aux professionnels qualifiés d'élargir leurs compétences. Les certificats délivrés à l'issue des cours de cadres militaires sont aussi reconnus dans la vie civile. (voir annexe «&»)

Autres possibilités

En outre, les jeunes professionnels ont la possibilité d'occuper un emploi temporaire, de travailler en tant qu'indépendants, de créer leur propre entreprise ou de prendre une nouvelle orientation professionnelle. Il importe d'exploiter au mieux toute période sans emploi une fois la formation professionnelle initiale achevée.

Aide en cas de non-réussite de l'examen final

Le contrat d'apprentissage peut être prolongé si la personne en formation n'a pas réussi tout ou partie de l'examen final. Dans un tel cas, l'office de la formation professionnelle indique les éléments de la procédure de qualification (travail pratique, connaissances professionnelles, culture générale) que l'apprenti-e doit repasser. L'accord des parties quant à la prolongation du contrat doit être soumis à l'approbation de l'autorité cantonale, sinon les rapports d'apprentissage sont considéré comme terminés.

L'entreprise formatrice peut aussi conclure un contrat de travail avec la personne formée (moyennant un salaire réduit) pour lui permettre de se préparer à répéter tout ou partie de l'examen final.

Aide en cas de chômage

Si la personne formée ne trouve pas d'emploi à l'issue de son apprentissage, elle a droit aux indemnités de l'assurance-chômage. Elle est tenue de s'annoncer sans tarder à l'office régional de placement (ORP) ou à sa commune de domicile. L'ORP conseille et soutient les jeunes dans leur recherche d'un emploi.

Les entreprises peuvent faciliter l'accès des jeunes professionnels au marché de l'emploi

Les autorités responsables du marché du travail proposent différentes solutions aux entreprises qui offrent un emploi temporaire à de jeunes chômeurs. Grâce aux stages professionnels, les jeunes personnes qualifiées peuvent prendre une part active au marché de l'emploi. L'assurance-chômage prend en charge une partie du salaire pendant un certain temps. Les entreprises ont en outre la possibilité de participer aux mesures d'initiation au travail. Les offices régionaux de placement renseignent à ce sujet.

De nombreuses institutions et administrations mettent à disposition des publications sur les possibilités offertes après la formation professionnelle initiale. (voir annexe «&»)

Départ de l'entreprise à la fin de l'apprentissage

X	A observer	
	Certificat d'apprentissage, certificat intermédiaire	Le certificat devrait être remis au plus tard le dernier jour de travail. Un certificat intermédiaire peut être remis avant la fin de la formation afin de faciliter la recherche d'un emploi.
	Jours de vacances	Les jours de vacances doivent être pris avant la fin de la formation professionnelle initiale. Les apprenti-e-s peuvent prendre leur solde de vacances durant le dernier mois de leur apprentissage.
	Décompte des heures	Les heures excédentaires ou manquantes doivent être compensées avant la date de départ. Les heures supplémentaires sont soit compensées, soit payées avec le dernier décompte de salaire.
	Objets appartenant à l'entreprise	Les vêtements de travail et les outils, les clés et le badge ainsi que tous les objets appartenant à l'entreprise doivent être rendus en bon état et propres.
	Secret professionnel	La personne formée est tenue au secret professionnel et n'est pas autorisée à divulguer des informations sur la marche de l'entreprise formatrice. Il convient de le consigner par écrit dans le contrat d'apprentissage ou dans une convention séparée et de le rappeler au moment du départ de l'entreprise.
	Apéritif pour prendre congé	Une réunion est-elle prévue à cet effet? Quand? Comment? Qui doit être informé?
	Cadeau	La personne formée recevra-t-elle un cadeau? Selon quelles modalités? Qui se charge des démarches?
	Dossier de la personne formée	Les dossiers relatifs au personnel sont en règle générale conservés pendant dix ans.
	Prolongation du contrat d'apprentissage	Le contrat peut être prolongé d'une année si la personne en formation a été malade pendant une longue période ou si elle n'a pas réussi tout ou partie de l'examen final. Il convient de l'adapter en conséquence et de faire approuver la modification par l'office de la formation professionnelle.
	L'entreprise engage la personne formée	L'entreprise conclut un contrat d'engagement avec la personne formée si elle lui offre un emploi en tant que personne qualifiée.