Manuel | pour la formation en entreprise

FORMATION PROFESSIONNELLE INITIALE
BERUFLICHE GRUNDBILDUNG
FORMAZIONE PROFESSIONALE DI BASE

CSFO Editions

Consultez le manuel sur le portail

formationprof.ch/manuel

Vous y trouverez tous les éléments téléchargeables du manuel: check-lists, aides-mémoires, formulaires et exemples de bonnes pratiques. De plus, nous tenons à votre disposition un aperçu des changements par rapport aux éditions précédentes.

Le site web et le centre de téléchargement seront régulièrement complété par des documents et des informations d'actualité.

Vous trouverez ici toutes les informations importantes sur la formation professionnelle:

www.formationprof.ch

Impressum

Manuel pour la formation en entreprise
5e édition retravaillée 2019
© 2024 CSFO, Berne. Tous droits réservés.

Editeur	Centre suisse de services Formation professionnelle I orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO, Berne
Réalisé en collaboration avec	le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI, Berne la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle CSFP, Berne
Auteurs	Maurice Dirren, Sion Josette Fallet, Neuchâtel Peter Knutti, CSFO Christian Lehmann, Nidau
Direction du projet	Peter Knutti, CSFO Barbara Studer, sprachwerk-studer.ch
Rédaction	Anna Allenbach, DFP Ticino Josette Fallet, Neuchâtel Michel Fior, SEFRI Peter Knutti, CSFO Barbara Studer, sprachwerk-studer.ch
Mise en page	Anja Naef, Kathia Rota, naef-grafik.ch Aide-mémoire: Aysun Raselli-Kurtulan, augenfang.ch
Equipe qualité	Karin Bauer, Office de la formation professionnelle, Schaffhouse Chester Romanutti, CSFO Jean-Pierre Delacrétaz, Direction générale de l'enseignement postobligatoire, Lausanne Michel Etienne, Service des formations postobligatoires et de l'orientation, Neuchâtel Toni Messner, SEFRI Jeanpierre Mini, Divisione della formazione professionale, Breganzona Susann Schläppi, CSFP Marcel Steffen, Mittelschul- und Berufsbildungsamt, Zurich Peter Sutter, Office de l'enseignement secondaire du 2e degré et de la formation professionnelle, Berne Manuela Wider-Jann, Service de la formation professionnelle et continue, Lucerne
Collaboration rédactionnelle	Heidi Bischofberger, Dani Duttweiler, Martin Hubermacher,Peter Ming, Esther Naef, Jean-Pierre Paillard
Photographies des objets	Maria Gambino, Bâle, Anja Naef, naef-grafik.ch et fotolia.com
Photographies des personnes	Apprenti-e-s de la classe professionnelle de graphisme 2012/2013, Ecole d'arts visuels de Bienne Andreas Greber, enseignant en photographie (Les portraits sont ceux de personnes en formation dans les écoles professionnelles du canton de Berne.)
Impression	Friedrich Reinhardt AG, Bâle
ISBN	978-3-03753-062-7
Article No	MB2-1011 Cette publication est également disponible en allemand et en italien.
Distribution et service clientèle	CSFO Distribution Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Nous remercions les personnes suivantes de leur soutien:

Marie-Morgane Adatte, Zana Ademi, Chantal Andenmatten, Snezana Asceric, Hugo Barmettler, Esther Bärtschi, Matthias Batzli, Fanny Berger, Florian Berset, Rebecca Borer, Urs Burch, Silvia Calderone, Clément Chaignat, Christine Davatz, Maëlle Dreier, Margrit Dünz, Tina Eggimann, Roland Egli, Matthias Escher, Yekta Evren, Nelly Fankhauser, Robert Galliker, Jacqueline Gantenbein, Mark Gasche, Herbert Graf, Michel Graf, Nayan Graf Quartier, Karin Hess, Tony Huber, Evelin Jaberg, Esther Käch, Benno Kälin, Marco Kamm, Martin Klaus, Paul Kölliker, Barbara Kunz, Alphons Kurmann, Daniel Laky, Jeannette Larentis, Beatrice Ledergerber, Vincenza Licari, Bernhard Liechti, Regula Luginbühl, Linus Mächler, Claire Marchon, Isabelle Marchon, Alex Meyer, Astrid Meyer, Livia Michel, Theresia Morgenegg, Karin Moser, Margrit Mosimann, Andrea Bastian Müller, Sandra Müller, Corinna Münster, Willy Obrist, Susanna Oppliger, Eva Palasthy, Paily Na Plüss, Alessandro Preite, Walter Röllin, Emmanuel Rossi, Camille Rotzetter, Karin Rüfenacht, Beatrice Ryser, Andreas Schädler, Janice Schafer, Lea Schneider, Brigitte Schneiter-von Bergen, Hans-Jürg Schilling, Pascal Schwendener, Jürg Schweri, Lionel Socchi, Daniela Städeli, Heinz Staufer, Daniela Strahm, Daniel Stucky, Anton Studer, Jack Tanner, Reto Trachsel, Francesco Trippolini, Fritz Tschanz, Mirjam Tschumi, Vigeli Venzin, Sébastien Viret, Simon Vollenweider, Nina Waser, Susanne Wilhelm Frenk, Othmar Willisegger, Ruedi Wyss, Mimita Zabana

Contenu

Avant-propos 5

Utilisation du manuel 7

La formation initiale en entreprise… un beau défi! 11

PARTIE A: 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

PARTIE B: APPROFONDISSEMENT

B 1. Le système suisse de formation

1.1. Le système de formation professionnelle 179
- Formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation fédérale (AFP) 184
- Formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité (CFC) 187
- Maturité professionnelle (MP) 191

1.2. Les trois lieux de formation 195

1.3. Les réseaux d'entreprises formatrices 199

1.4. Les procédures de qualification 201

1.5. Les coûts et le bénéfice de la formation dans l'entreprise 204

1.6. La formation professionnelle supérieure 206

B 2. Partenaires

2.1. Partenaires de la formation professionnelle initiale 211

2.2. Collaboration avec l'autorité cantonale 214

2.3. Collaboration avec l'école professionnelle 216

2.4. Collaboration avec les organisations du monde du travail 218

2.5. Rôle de l'orientation professionnelle et des services s'occupant de questions liées à la jeunesse 219

B 3. Conditions-cadres de la formation professionnelle

3.1. Dispositions légales 225
- Droit public du travail, droit collectif du travail 231

B 4. Conseils méthodologiques pour former dans l'entreprise

4.1. Transmettre le savoir-faire dans l'entreprise 241

4.2. Planifier la formation par étapes 245

4.3. Planifier et conduire un projet 248
- Mandat de projet 253

4.4. Rôle des formateurs et formatrices 254

4.5. Pratique réflexive et auto-évaluation 257

4.6. Évaluation 261

4.7. Taxonomie des objectifs d'apprentissage 264

B 5. Comprendre et accompagner les jeunes

5.1. Caractéristiques des 15 - 20 ans 269

5.2. Accompagnement des jeunes 271

5.3. Peur des examens 274

5.4. Communication et information 276
- Processus d'information dans l'entreprise 279

5.5. Créer un bon climat de travail 280
- Charte des relations dans l'entreprise 282

B 6. Égalité des chances et traitement équitable

6.1. Difficultés et dépendances: comprendre et agir 285

6.2. Série d'aide-mémoire «Égalité des chances et traitement équitable» 287

ANNEXE «&»

Liste de liens et de références bibliographiques 293

Espace libre – Freier Platz – Spazio libero

Avant-propos

du conseiller fédéral Guy Parmelin

Chères formatrices, chers formateurs,

Dans mon passé de maître agriculteur et de vigneron, j'ai pu former de nombreux apprentis. Je connais donc par expérience les points forts de la formation professionnelle suisse et je peux dire avec conviction que vous, formatrices et formateurs, comptez pour beaucoup dans notre paysage éducatif.

Vous transmettez à vos apprentis les aptitudes et compétences nécessaires à leur quotidien professionnel, vous les épaulez en fonction de leur potentiel personnel et amenez ces jeunes adultes à agir de manière responsable. La Suisse doit beaucoup à votre engagement. En tant que formatrices et formateurs dans les branches, professions et entreprises les plus diverses, vous veillez à ce que les jeunes réussissent leur entrée dans le monde du travail, vous les aidez à construire une vie professionnelle tournée vers l'avenir et, enfin, vous permettez à notre économie de disposer des spécialistes et des cadres qualifiés dont elle a besoin.

Une formation proche du marché du travail est la clé de l'intégration des jeunes dans le monde professionnel. Preuve en est : notre faible taux de chômage des jeunes, qui est fort envié. Et son excellent système dual de formation professionnelle fait de la Suisse l'un des pays les plus compétitifs et les plus innovants de la planète.

Pour que cela dure, la formation professionnelle a besoin de vous, aujourd'hui plus que jamais. L'évolution fulgurante du monde du travail a pour effet d'accroître sans cesse les exigences auxquelles vous êtes soumis. Dans le même temps, c'est une foule de possibilités qui s'offrent à vous. Par votre travail, vous avez la faveur de stimuler non seulement la capacité d'apprentissage, mais aussi le plaisir d'apprendre. Dans la vie professionnelle, il faut être capable de se familiariser avec de nouvelles choses et il faut avoir une grande soif d'apprendre. L'apprentissage tout au long de la vie ne peut être mis en pratique avec succès que si vous savez comment vous y prendre. Bien sûr, volonté et plaisir doivent aussi être au rendez-vous !

Le Manuel pour la formation en entreprise peut alors être d'une aide appréciable. Il fournit différents outils pour vous aider à motiver vos apprentis et à leur donner le goût d'apprendre. Grâce à votre maturité d'esprit, à votre grande patience et à votre autorité naturelle, mais aussi par l'exemple que vous donnez, vous permettez à vos apprentis, j'en suis pleinement convaincu, d'envisager une brillante trajectoire professionnelle.

À vous tous gens de la formation, je souhaite encore beaucoup de succès dans votre activité et vous remercie de votre précieux engagement.

Guy Parmelin, conseiller fédéral
Chef du Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche (DEFR)

© 2024 CSFO, Berne

Utilisation du manuel

Nous sommes heureux de vous présenter notre «Manuel pour la formation en entreprise» et vous invitons à l'utiliser dans la formation initiale des apprenti-e-s. Ce document est le fruit d'une fructueuse collaboration entre spécialistes des trois régions linguistiques; le manuel paraît en allemand, français et italien.

Le manuel repose sur les mêmes fondements – autrement dit sur les mêmes objectifs, contenus et standards de formation – que

- la «QualiCarte», instrument d'assurance-qualité de la formation professionnelle initiale (voir thème A 1.4.) et
- le «plan d'études CSFP relatif au cours de base pour formateurs/formatrices en entreprise» (voir thème A 1.3.)

Le «Manuel pour la formation en entreprise» paraît pour la cinquième fois dans une édition retravaillée. Le contenu est fondé sur la loi fédérale sur la formation professionnelle entrée en vigueur en 2002.

Nous avons apporté les modifications suivantes:

- Le contenu du manuel a été actualisé.

Nous avons ajouté les compléments suivants:

- Thème A 1.2, page 32, 3e §, «Forfait CIE»
- Thème A 2.1, page 55, passage «Profilsdexigences.ch»
- Thème A 2.2, pages 59 et 60, «Compensation des désavantages», «Réfugiés» et «Sans papiers»
- Thème A 3.3, page 115, 4e §, passage «Travaux dangereux»
- Thème A 4.2, page 129, formulaire «Rapport de formation» vierge remplacé par un exemple de rapport rempli
- Thème A 4.3, page 140, nouvel exemple de rapport d'apprentissage (cuisinier), remplace celui de logisticien
- Thème A 5.2, page 164, informations sur l'«attestation d'apprentissage»
- Thème A 5.3, page 170, 2e §, «Suppléments aux certificats»
- Thème B 1.2, page 197, «Assurance-qualité dans les trois lieux de formation»
- Thème B.1.2, page 198, encadré «Formation initiale en école»
- Thème B 1.6, page 206, «Contributions pour cours préparatoires aux examens fédéraux»
- Thème B 2.1, page 212, «Commissions suisses pour le développement professionnel et la qualité (CSDP&Q)»
- Thème B 3.1, pages 227 et 230, «Travaux dangereux» et «Résiliation du contrat d'apprentissage»
- Thème B 5.2, page 272, «Personnes en situation de handicap»
- Thème B 6.2, pages 288, 289 et 290, «Compensation des désavantages», «Hygiène corporelle – tenue vestimentaire» et «Protection des données et de la personnalité»

© 2024 CSFO, Berne

Nous partons de l'idée que vous appréciez votre tâche de formateur ou de formatrice d'apprentis. Dans cet esprit, nous vous présentons le déroulement normal de la formation professionnelle initiale en entreprise et abordons tous les thèmes importants que vous aurez à traiter dans votre pratique. Vous serez bien entendu aussi confronté-e à des difficultés dans des circonstances exceptionnelles. Nous traitons les principaux thèmes dans une série d'aide-mémoire. (voir thème B 6.1.)

Structure du manuel

Nous vous invitons à survoler la table des matières détaillée et le répertoire pour obtenir de façon simple et rapide une idée générale du contenu.
Le manuel se compose d'une partie générique et de deux parties principales.

Partie générique

Inséré dans la partie générique, le texte «La formation initiale en entreprise… un beau défi!» incite, comme son titre l'indique, à la réflexion sur l'activité de formateur ou de formatrice. Il démontre que, grâce à votre bagage (titre professionnel et expérience pratique), vous disposez des atouts indispensables à la formation de la relève.

La formation en entreprise de A - Z

Dans la partie A, le manuel décrit chronologiquement les principales étapes de la formation initiale et aborde toutes les questions importantes. Vous disposez ainsi des outils nécessaires pour dispenser la formation dans votre entreprise.

Approfondissement

Dans la partie B (approfondissement), le manuel présente le système suisse de formation professionnelle. Il approfondit et complète quelques thèmes. Vous pouvez ainsi professionnaliser votre savoir-faire.

Moyens auxiliaires pratiques

Les parties A et B ont été complétées par de nombreux moyens pratiques destinés à étayer la formation dans l'entreprise.

© 2024 CSFO, Berne

- Les aide-mémoire fournissent des informations approfondies sur différents thèmes. Les plus importants d'entre eux figurent dans le manuel. Vous pouvez obtenir les éditions actualisées, tout comme les aide-mémoire non insérés dans le manuel, via le portail de la formation professionnelle (www.formationprof.ch/aidememoire).
- Les check-lists et les formulaires constituent des propositions que vous pouvez adapter (à volonté) à vos besoins. Il vous suffira de les sortir du classeur et de les copier. Ces documents sont aussi disponibles en ligne (www.formationprof.ch/centretelechargement) sous forme de fichiers PDF ou Word.
- Les «exemples pris dans la pratique» illustrent de multiples situations de la vie quotidienne. Nous n'ignorons pas qu'ils représentent un idéal rarement atteint dans le monde de la formation en entreprise. Il nous a néanmoins paru judicieux de prendre d'excellentes conditions comme point de départ.

PARTIE B: APPROFONDISSEMENT	LEXIQUE DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE
• Système suisse de formation professionnelle • Partenaires • Conditions-cadres • Méthodologie de la formation professionnelle initiale • Comprendre et accompagner les personnes en formation • Egalité des chances et traitement équitable	Ouvrage de référence pour toutes les questions d'ordre juridique et pratique

Lexique de la formation professionnelle
Le lexique de la formation professionnelle a beaucoup évolué au cours des années écoulées, mais la nouvelle terminologie s'est rapidement imposée. L'index des termes et des mots-clés permet de trancher en cas de doute sur les anciennes et nouvelles dénominations. Le lexique comprend une liste des abréviations qui s'applique aussi au présent manuel (www.formationprof.ch/lexique).

Annexe «&»
Vous trouverez en annexe, sous la rubrique «&», une liste de liens et de références bibliographiques.

Place pour vos documents
Trois espaces vides placés à la fin du manuel vous permettent de classer votre documentation personnelle (notamment l'ordonnance de formation dans votre champ d'activité) mais aussi les informations fournies par l'office de la formation professionnelle et l'association professionnelle.

Vos propositions sont les bienvenues
La formation professionnelle ne cesse d'évoluer. Les innovations doivent résister à l'épreuve de la pratique. En votre qualité de formateur ou de formatrice, vous vous situez à la base du dispositif. Vous mesurerez donc directement ce qui peut être concrétisé et ce qui appelle des corrections. C'est la raison pour laquelle nous prendrons connaissance avec intérêt de vos propositions de modifications.

© 2024 CSFO, Berne

Les personnes en formation sont bien sûr aussi invitées à utiliser le manuel; elles y trouveront de nombreuses références utiles. Leur opinion nous intéresse beaucoup.

Nous espérons que le manuel pour la formation en entreprise constituera une source fiable d'information et d'inspiration pour votre activité de formateur ou de formatrice.

Berne, août 2019

CSFO – Centre suisse de services Formation professionnelle l
orientation professionnelle, universitaire et de carrière, Berne

Peter Knutti, chef de l'unité Médias formation professionnelle

© 2024 CSFO, Berne

La formation initiale en entreprise… un beau défi!

«La formation des apprentis m'a beaucoup apporté. J'éprouve une grande satisfaction lorsque je constate que, en bonne partie grâce à moi, des générations de jeunes gens et de jeunes filles ont acquis les bases indispensables à la pratique de leur métier.» Ainsi s'exprime Antoine Studer qui a formé de très nombreux monteurs-électriciens et qui a également enseigné dans une école professionnelle.

Vous qui envisagez de débuter dans cette activité, arrêtez-vous un instant et posez-vous quelques questions fondamentales: «Qu'est-ce qui fera de moi un bon formateur ou une bonne formatrice?» «Qu'est-ce que je désire vraiment transmettre aux jeunes qui me seront confiés?»

Nous avons interrogé de nombreuses personnes engagées dans la formation professionnelle et leur avons posé la question suivante: «Qui peut, aujourd'hui, relever le défi de formateur?» La réponse a été unanime: «S'il le veut, chaque professionnel peut devenir un bon formateur.» Vous disposez, en effet, déjà de l'essentiel: vous possédez un certificat qui prouve vos compétences, vous avez acquis de l'expérience et vous êtes prêt-e à suivre un cours pour formateurs ou formatrices en entreprise.

S'il le veut, chaque professionnel peut devenir un bon formateur.

© 2024 CSFO, Berne

Un regard en arrière…

«Je pense souvent aux premiers jours de mon apprentissage…» déclare Jeannette Larentis. Cette coiffeuse diplômée, qui a atteint un très haut niveau dans sa profession, forme depuis 22 ans de jeunes professionnels. «Lorsque j'observe une débutante, je ne perds jamais de vue que, pour moi aussi, tout a été nouveau et souvent compliqué.»

Faites, durant un instant, le même exercice: Vous êtes-vous réjoui-e de commencer votre formation? Comment avez-vous vécu le passage de l'école à la vie professionnelle? Étiez-vous content-e lorsque les cours se terminaient? Qu'est-ce qui vous a particulièrement plu? Y avait-il des travaux que vous faisiez avec plaisir? D'autres que vous détestiez? Etait-ce difficile ou, au contraire, agréable d'être toute la journée absent-e de la maison? Quelles sont les personnes qui vous ont marqué-e? Comment avez-vous dépassé les moments de découragement?….

Des générations de jeunes gens et de jeunes filles ont acquis les bases indispensables à la pratique de leur métier grâce à leur formateur ou à leur formatrice.

Au fil du temps, vous avez acquis de plus en plus d'indépendance personnelle et professionnelle. Vous avez découvert votre entourage, vos supérieurs et vos collègues de travail. Et, finalement, vous avez réussi vos examens et avez été heureux/heureuse d'obtenir votre certificat de capacité.

© 2024 CSFO, Berne

Vers la maturité

Par la suite, vous avez acquis de l'expérience. Vous avez dû vous adapter à de nombreuses situations parfois inattendues et avez probablement fréquenté des cours de formation continue. Peut-être n'êtes-vous pas pleinement conscient-e de l'étendue de vos savoirs professionnels et du développement de vos qualités personnelles. Peut-être doutez-vous de votre capacité à former des apprenti-e-s. Peut-être n'êtes-vous pas certain-e de maîtriser de manière uniforme tous les aspects techniques de votre profession.

En réalité, vous jouissez de beaucoup plus de connaissances que vous ne l'imaginez: vous savez manier les instruments et les outils de votre profession, vous savez choisir les matériaux adéquats. Grâce à votre expérience, vous êtes capable d'évaluer l'investissement qu'entraîne une commande. Vous connaissez vos collègues de travail tout comme vos supérieurs. Vous avez rencontré et surmonté nombre de difficultés et d'obstacles. Vous êtes, dans beaucoup de domaines, plus performant-e que vous ne le pensez. En un mot, vous disposez du bagage essentiel indispensable à un-e formateur/trice. Il est toutefois utile de prêter attention à certains éléments importants.

En réalité, chaque professionnel jouit de beaucoup plus de connaissances qu'il ne l'imagine.

© 2024 CSFO, Berne

Vos nouveaux partenaires: les personnes en formation

Vos nouveaux partenaires sont des personnes en formation. Ces jeunes, qui pour la plupart sortent du cadre protégé de la famille et de l'école obligatoire, sont confrontés à la nouvelle réalité du monde du travail. Pour la première fois, on leur demande de produire quelque chose de concret; pour la première fois, ils perçoivent un salaire. Ils font partie d'une équipe au sein d'une entreprise. Ils doivent respecter des règles nouvelles, rencontrer des partenaires issus de milieux différents et fournir un travail soumis à des normes qualitatives et quantitatives.

Toutes les générations se ressemblent et vivent le passage de l'école à la vie professionnelle de manière similaire.

Comme pour vous, autrefois, tout est nouveau pour eux: les horaires, l'environnement, les collègues de travail, les supérieurs, le travail, l'école professionnelle… Comme pour vous, cette période coïncide avec le passage de l'adolescence à l'âge adulte avec son cortège de changements physiques et psychologiques, de détachement progressif du milieu d'origine, d'apprentissage de l'indépendance…

Comme pour vous, ces changements ne se déroulent évidemment pas toujours sans problèmes. Conflits avec les collègues, les parents et les proches, peut-être avec les supérieurs ou les enseignant-e-s… Écartèlement entre les impératifs de la formation professionnelle et ceux de la vie privée: ami-e-s, fêtes, football, musique, vacances, voitures, danse, cinéma… Toutes les générations se ressemblent et vivent ces grands moments de manière similaire.

© 2024 CSFO, Berne

Votre nouveau rôle: formateur ou formatrice en entreprise

En tant que formatrice ou formateur en entreprise, vous apportez non seulement votre expérience et votre connaissance d'un métier, mais aussi de nombreuses autres richesses. Comprendre les personnes en formation est certes très important, mais il est tout aussi vital d'exiger d'elles une certaine discipline en fixant des limites claires. Si l'on peut éventuellement admettre qu'un jeune soit fatigué par une sortie tardive, il est tout aussi important de lui faire comprendre clairement la différence entre travail et temps libre.

La période de l'adolescence est marquée par la recherche de modèles que les jeunes trouvent dans leur cercle privé (ami-e-s, stars du sport ou du showbiz…) mais aussi dans la vie professionnelle. Votre manière d'être joue un rôle important dans l'évolution des personnes en formation. Leur comportement, leur motivation, leur langage, leurs manières sont influencés par l'entourage professionnel et, en particulier, par votre style personnel. En plus de leur formation professionnelle, les jeunes acquièrent tout un art de vivre dans l'entreprise où ils passent de 24 à 32 heures par semaine.

Il est primordial d'exiger une certaine discipline en fixant des limites claires.

Dans ce contexte, il est important que vous montriez de la compréhension et que vous consacriez du temps aux personnes qui vous sont confiées. Allez, une fois ou l'autre, après le travail, boire un verre avec vos collaborateurs et vos collaboratrices. Planifiez ensemble des sorties: un souper, une soirée de jeu, une journée de ski… Ces moments informels contribuent à renforcer l'esprit d'équipe et favorisent l'intégration des nouveaux venus.

Mais ne craignez pas d'être exigeant-e avec les personnes en formation. Contrôlez régulièrement leur travail et leur manière de l'exécuter. Vous apprendrez ainsi à mieux les connaître et à évaluer la confiance et l'autonomie que vous pourrez progressivement leur accorder.

Esther Kaech, enseignante en soins et formatrice professionnelle, souligne cette double attitude de compréhension et d'exigences: «Avec mes apprenti-e-s de 16 ans, je fais preuve de beaucoup de compréhension. Je tâche de prendre en compte les difficultés qu'ils rencontrent dans leur développement personnel. Avec ceux de 18 ans, qui ont le plus souvent dépassé cette période complexe, je peux avoir une relation beaucoup plus adulte. Dans tous les cas, j'essaie d'allier la constance dans les exigences à la patience et à la tolérance.»

© 2024 CSFO, Berne

Formateurs/trices en entreprise: quels avantages?

Quels avantages personnels peut-on retirer de la fonction de formatrice ou de formateur? Quelques interviews de formateurs confirmés nous ont apporté les réponses suivantes:

- «Grâce à mes apprentis, je suis toujours à jour. Ils constituent un lien privilégié entre l'école professionnelle et l'entreprise.»
- «J'ai trouvé que le cours de formation était intéressant; il m'a appris des choses utiles.»
- «Ça me plaît de travailler avec des jeunes générations. J'apprends tous les jours à leur contact.»
- «Former des gens reste pour moi un défi sans cesse renouvelé; ça rend mon quotidien professionnel beaucoup plus vivant.»
- «J'aime avoir des responsabilités pour d'autres.»
- «Mon activité de formatrice professionnelle a accru le prestige que j'ai dans mon entreprise.»
- «Si je veux enseigner un savoir spécifique, je dois tout d'abord le maîtriser moi-même. Cela m'aide professionnellement à rester à jour.»
- «Je ressens de la satisfaction et de la fierté lorsque je peux transmettre mon savoir-faire professionnel.»

Je suis fier/fière lorsque je transmets mon savoir-faire professionnel.

© 2024 CSFO, Berne

Vos collègues de travail: une ressource importante

En général vous n'assumez pas seul-e la formation de votre apprenti-e. Autour de vous gravite une équipe de professionnels qui dispose de compétences et de savoirs étendus. Leurs ressources vous déchargeront et compléteront vos apports. Vos collègues apprécieront probablement de participer à la formation professionnelle initiale: transmettre un savoir constitue souvent un défi nouveau qui enrichit la routine du travail. En retour, l'enthousiasme et la bonne volonté de la personne en formation apporteront un soutien bienvenu à toute l'équipe.
Veillez à informer vos collègues. Expliquez-leur clairement ce qu'ils doivent transmettre et le contexte dans lequel se déroule la formation. Durant la réalisation de la tâche, maintenez le contact afin d'éviter certains dérapages. «J'a remarqué que mes collègues donnent en général de très bonnes instructions mais ont souvent tendance à exécuter eux-mêmes le travail pratique», rappelle Antoine Studer.

Au contact des professionnels confirmés, le jeune prend conscience qu'il acquiert aussi des compétences spécifiques.

Travailler avec plusieurs partenaires enrichit le quotidien de la personne en formation. A la multiplicité des contacts s'ajoute la chance de collaborer avec des spécialistes de divers domaines. Au contact de professionnels confirmés, le jeune prend conscience qu'il acquiert aussi des compétences spécifiques.
Des apprenti-e-s déjà avancé-e-s dans leur cursus de formation peuvent également jouer ce rôle de mentor. Le fait de côtoyer des jeunes proches de leur âge motive souvent les nouveaux venus.

La plupart du temps, les jeunes gens et les jeunes filles ont envie de découvrir des choses nouvelles. L'entreprise peut répondre à cette soif. Elle les conduira vers un certificat mais aussi vers l'âge adulte et l'indépendance. Dans cette perspective, il faut éviter d'aplanir toutes les difficultés qui se présentent sur leur chemin. Confiez des travaux importants, exigez d'eux des prestations de qualité et un comportement correct envers tous les partenaires. Mettez les personnes en formation devant leurs responsabilités. Stimulez une attitude active qui les oblige à questionner, à rechercher, à comprendre, à utiliser au mieux les ressources de leur entourage professionnel.

La forme de l'enseignement joue aussi un rôle primordial. Benjamin S. Bloom s'est interrogé sur les conditions optimales d'apprentissage. Il a démontré qu'il est possible d'atteindre la plupart des buts fixés si des conditions pédagogiques favorables sont mises en place. L'une des conditions essentielles réside dans le fait de dispenser un enseignement individualisé. Il convient donc de privilégier le contact personnel de l'apprenti-e avec les divers membres de l'équipe.

© 2024 CSFO, Berne

Votre atout: vous vivez les réalités professionnelles de l'intérieur

L'apprentissage d'un métier s'effectue avant tout par la pratique. Le vieil adage: «C'est en forgeant que l'on devient forgeron» prend ici toute sa valeur. En effet, toute personne en formation doit avoir l'occasion d'être confrontée aux difficultés objectives de sa profession. Chaque activité individuelle, comprise et maîtrisée, devrait s'effectuer dans la perspective de la tâche complexe à laquelle elle se rattache. L'apprenti-e doit être capable de se représenter le produit final.

Dans cette perspective, la formatrice ou le formateur ne manquera jamais de favoriser l'apprentissage par la pratique, elle seule permet de concrétiser les connaissances théoriques à travers une réalisation effective. Ce va-et-vient entre la théorie et la pratique constitue un réel facteur de motivation. La prise de conscience des progrès réalisés et le fait d'être utile à l'équipe procurent en outre un sentiment de satisfaction.

Le va-et-vient constant entre la théorie et la pratique constitue un réel facteur de motivation.

Ce sentiment de l'apprenti-e rejaillira évidemment sur vous: le succès de la formation devient visible, l'investissement consenti devient rentable, tant sur les plans professionnel et humain que du point de vue financier.

© 2024 CSFO, Berne

Votre premier devoir: connaître et planifier le contenu de la formation professionnelle initiale

La formation initiale en entreprise dispense, en principe, tout ce qui est nécessaire à la pratique d'une profession. Cela implique, bien sûr, que vous ayez une vision claire de l'ensemble des connaissances que l'apprenti-e doit acquérir. Vous assumez la responsabilité d'établir le lien entre les exi-gences de la formation professionnelle et la pratique en entreprise.

Plusieurs outils sont à votre disposition pour vous aider dans cette tâche. L'ordonnance de formation et le catalogue des objectifs évaluateurs donnent des indications utiles. Certaines organisations du monde du travail proposent des outils complémentaires. Le Centre suisse de services Formation professionnelle l orientation professionnelle, universitaire et de carriére (CSFO) a publié un guide d'uilisation du dossier de formation qui donne de précieux conseils. Il contient notamment des rapports d'apprentissage. (voir thème B 4.4.)

La formation professionnelle initiale est dispensée dans l'entreprise, à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises. Il est important que vous soyez au courant de la matière dispensée par vos deux parte-naires de formation. Vous serez ainsi à même d'organiser le travail de votre apprenti-e en lien avec son programme de formation scolaire.

Le formateur ou la formatrice assume la responsabilité d'établir le lien entre les exigences de la formation professionnelle et la pratique en entreprise.

© 2024 CSFO, Berne

Lorsque vous avez acquis une bonne idée de ce qu'une personne en formation doit maîtriser au terme de son apprentissage, vous établissez un programme de formation qui fixe les priorités en fonction des caractéristiques de votre entreprise et des besoins de formation (voir thème A 3.2.). Si certains aspects ne peuvent être transmis au sein de votre entreprise, il sera peut-être nécessaire d'adhérer à un réseau d'entre-prises formatrices (voir thème B 2.1.) ou d'organiser des stages.

Le plan de formation fournit une vision claire des phases de la formation et de leur importance relative. Cette vision globale doit être complétée par des explications précises (objectifs, contexte, …) lors de chaque étape du processus de formation.
N'oubliez pas que l'apprenti-e débutant-e ignore beaucoup de choses qui vont de soi pour vous qui jouissez d'une large expérience. Vous êtes évidemment très en avance sur lui/elle dans la plupart des domaines. Soyez toutefois attentif/attentive au fait que certains jeunes disposent de connaissances et de ressources importantes, notamment dans les nouveaux moyens de communication et qu'ils peuvent vous apporter parfois des solutions intéressantes et innovatrices.

Certains jeunes peuvent apporter à l'entreprise des solutions intéressantes et innovatrices.

© 2024 CSFO, Berne

Votre deuxième devoir: initier au travail et à la vie quotidienne dans l'entreprise

En plus de leur profession, les apprenti-e-s vont, grâce à vous, découvrir une foule de choses: connaître une entreprise, comprendre le déroulement du travail, découvrir l'atelier, le bureau de planification, l'entrepôt, les éventuelles filiales… Ils rencontreront des personnes nouvelles et acquerront un nouveau langage, de nouvelles expressions, un humour particulier, une identité professionnelle… Ils découvriront une culture d'entreprise, une façon de communiquer entre collègues, de respecter les collaboratrices et les collaborateurs, de prendre en compte les entreprises concurrentes, d'appliquer un ordre plus ou moins strict…

Il s'agit en fait de participer à la formation globale d'un individu. C'est l'objet du présent manuel de vous aider dans cette tâche exaltante et complexe.

Votre façon d'être, quelle qu'elle soit, aura des répercussions importantes sur le développement des personnes en formation.

Votre troisième devoir: enthousiasmer!

Votre nouveau rôle vous propulse sur le devant de la scène: vous devenez une personne de référence tant sur le plan professionnel que sur le plan humain. Votre façon d'être, quelle qu'elle soit, aura des répercussions importantes sur les personnes en formation.

Nous souhaitons que ce défi vous procure d'intenses satisfactions qui fassent de vous un formateur, une formatrice dynamique qui génère l'enthousiasme chez les personnes qui vous sont confiées!

© 2024 CSFO, Berne

Teil Partie Parte A

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

Teil Partie Parte **A**

Kapitel
Chapitre
Capitolo **1**

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.

© 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

© 2024 CSFO, Berne

Prendre la décision de former

✕	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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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

© 2024 CSFO, Berne

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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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)

© 2024 CSFO, Berne

© 2024 CSFO, Berne

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.

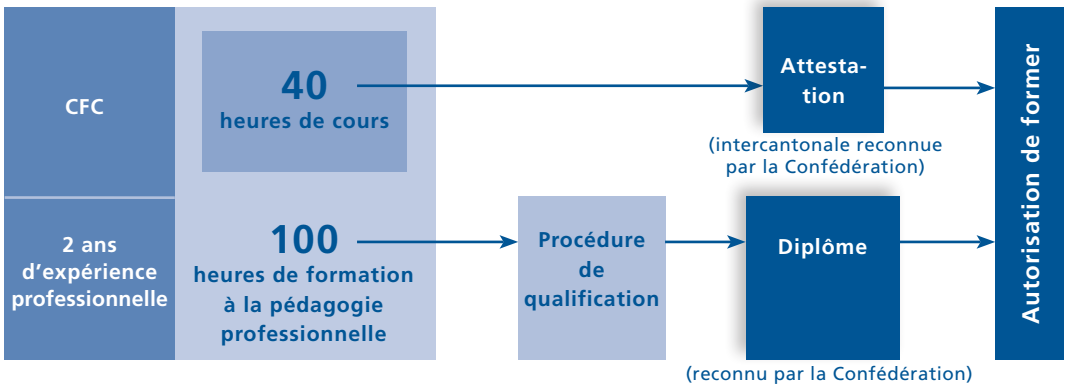
La formation peut s'acquérir par:

- 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

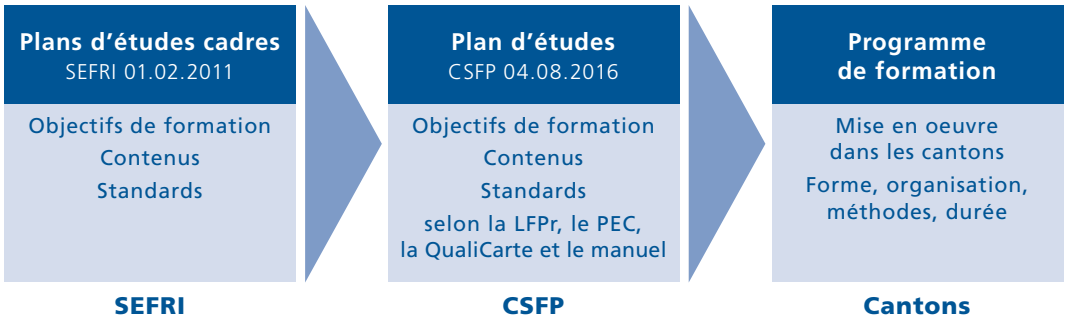


La formation des formateurs/trices est définie dans les plans d'études cadres pour les responsables de la formation professionnelle. Le contenu de la formation pédagogique n'est pas centré sur la profession. Il porte sur les bases méthodologiques et didactiques spécifiques à la formation des jeunes.

© 2024 CSFO, Berne

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.).

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

© 2024 CSFO, Berne

SBBK CSFP

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 ***Verlangte Kompetenzen*** **Competenze richieste**	**PEC** ***RLP*** **PSQ**	**QualiCarte** ***QualiCarte*** **QualiCarte**							**Références manuel** (3e édition) ***Referenzen Handbuch*** (3. Auflage) **Riferimento nel manuale** (2a 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.	

 © 2024 CSFO, Berne

SBBK
CSFP

Compétences attendues *Verlangte Kompetenzen* Competenze richieste	PEC *RLP* PSQ	QualiCarte *QualiCarte* QualiCarte	Références manuel (3e édition) *Referenzen Handbuch* (3. Auflage) Riferimento nel manuale (2ª 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.

© 2024 CSFO, Berne

SBBK CSFP

Compétences attendues	PEC	QualiCarte	Références manuel (3e édition)
Verlangte Kompetenzen	*RLP*	*QualiCarte*	*Referenzen Handbuch* (3. Auflage)
Competenze richieste	PSQ	QualiCarte	Riferimento nel manuale (2a edizione)
Objectif général **3**: Prise en compte des aptitudes individuelles *Bildungsziel **3**: Berücksichtigen der individuellen Fähigkeiten* 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. *Die Berufsbildner/innen bestimmen das Anforderungsprofil der Lernenden, abgeleitet von den Anforderungen des Berufs und des Betriebs.* 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. *Die Berufsbildner/innen kennen die Methoden und Instrumente der Selektion (z.B. Bewerbungsgespräche, Tests, Schnupperlehren) und können diese gezielt und kompetent anwenden.* 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. *Die Berufsbildner/innen können einen Bildungsbericht gemäss den methodischen Vorgaben und Anforderungen des Berufs machen.* 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. *Die Berufsbildner/innen analysieren die Leistungen und können, wenn nötig, die entsprechenden Stütz- und Fördermassnahmen einleiten.* Il FA analizza i risultati della PF e reagisce, se del caso, implementando sostegni pedagogici adeguati.		14 18 20 21	A 4.

 © 2024 CSFO, Berne

Compétences attendues	PEC	QualiCarte	Références manuel (3e édition)
Verlangte Kompetenzen	*RLP*	*QualiCarte*	*Referenzen Handbuch* (3. Auflage)
Competenze richieste	PSQ	QualiCarte	Riferimento nel manuale (2ª edizione)
Objectif de formation **4**: Contexte de la formation professionnelle *Bildungsziel **4**: Rahmenbedinungen der Berufsbildung* Obiettivo generale **4**: Contesto della formazione	**4**		

4.1	Le/la FE connaît l'ordonnance de la profession et les procédures de qualification. *Die Berufsbildner/innen kennen die Verordnung und das Qualifikationsverfahren des entsprechenden Berufs.* 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. *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.* 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. *Die Berufsbildner/innen arbeiten mit den gesetzlichen Vertretungen, kantonalen Behörden, Organisationen der Arbeitswelt, Berufsfachschulen, ÜK-Anbietern und Beratungsstellen zusammen.* 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. *Die Berufsbildner/innen kennen die Vorschriften für Arbeitssicherheit, die begleitenden Massnahmen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und Hygiene.* 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. *Die Berufsbildner/innen sind für die spezifischen Probleme, denen lernende Personen begegnen können, sensibilisiert und können Hilfestellungen geben.* Il FA é sensibile ai problemi che la PF potrebbe incontrare e sa individuare le soluzioni più appropriate.		23	24	26					B 5.			

 © 2024 CSFO, Berne

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

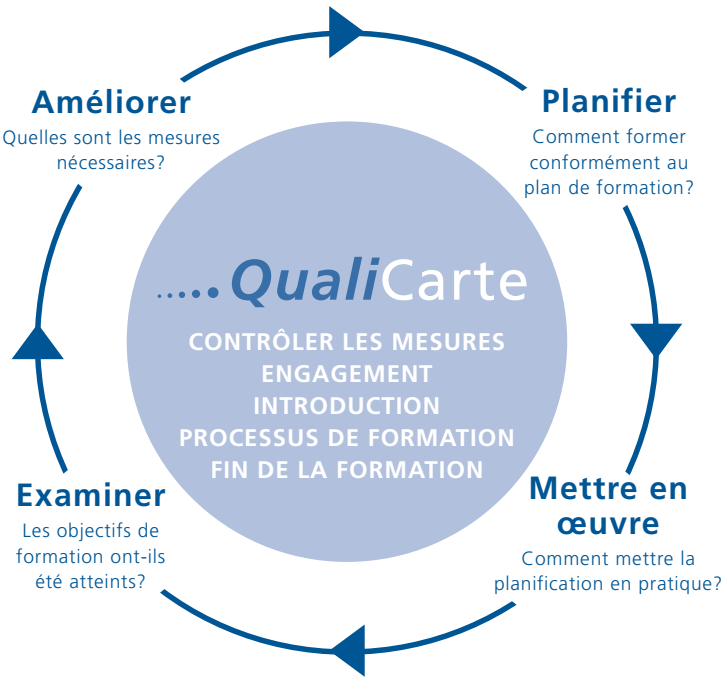
Pour quelle raison développer la qualité?
La QualiCarte a été développée afin que les entreprises formatrices disposent d'un instrument de portée générale pour évaluer la qualité de la formation à la pratique professionnelle. Elle permet de suivre l'évolution de la qualité dans l'entreprise.

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'git 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 qualité dans les processus de formation



 © 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne

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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

.....*Quali*Carte

Date _____

Entreprise formatrice _____

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 (LFPr) 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 ***Quali*Carte** 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 ***Quali*Carte** 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 ***Quali*Carte**.

Structure de la QualiCarte

La ***Quali*Carte** 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 ***Quali*Carte**).

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 ***Quali*Carte** 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 LFPr, 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 ***Quali*Carte**. 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)

 © 2024 CSFO, Berne

.....QualiCarte

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.	○	○	○	○	

 © 2024 CSFO, Berne

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.	○	○	○	○	

 © 2024 CSFO, Berne

.....QualiCarte

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** _____

Commandes: CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

 © 2024 CSFO, Berne

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».	**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)				

© 2024 CSFO, Berne

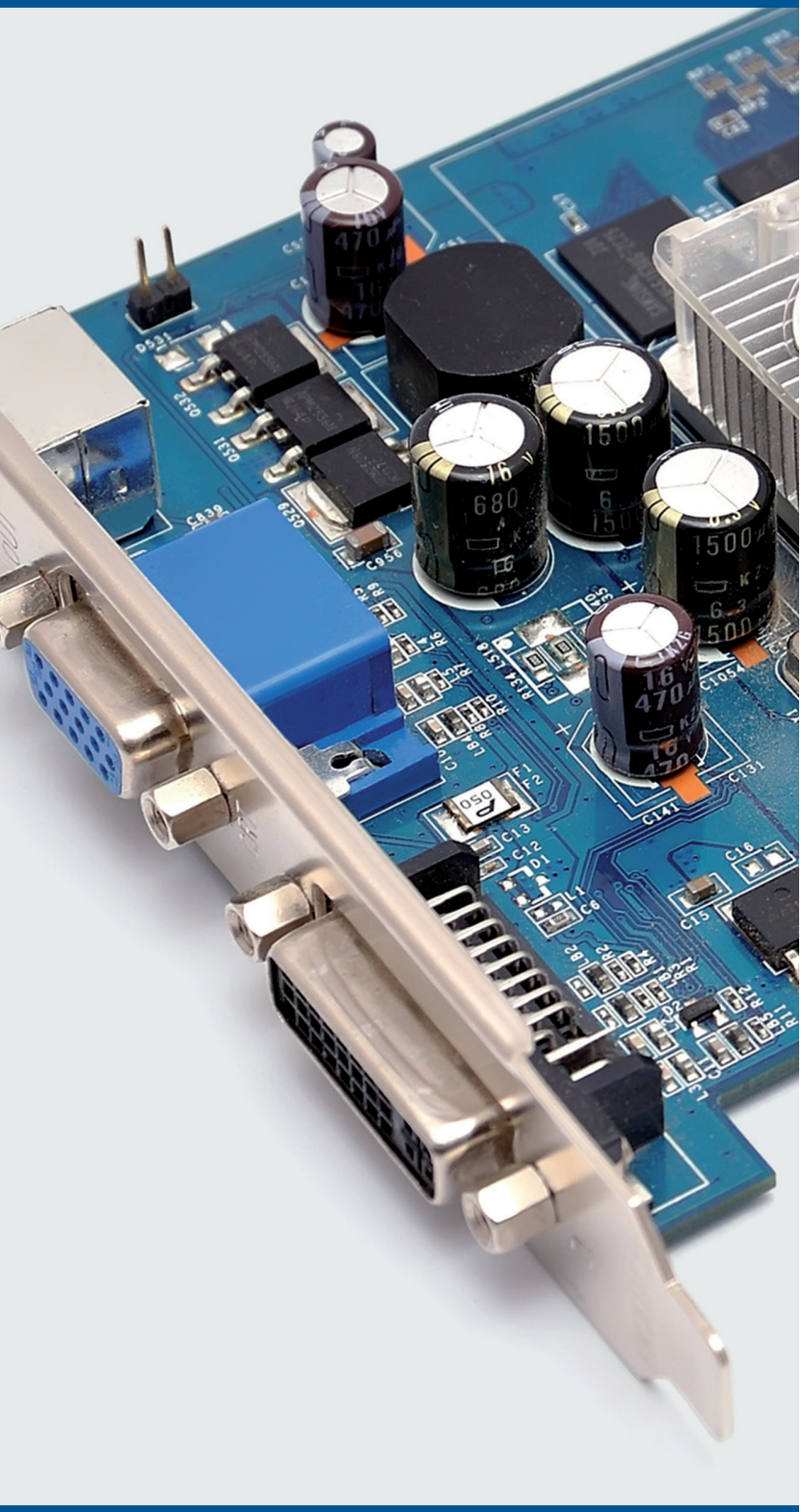
Cocher ce qui convient

	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				

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Teil Partie Parte **A**

Kapitel
Chapitre
Capitolo **2**



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

© 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Profilsdexigences.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.

© 2024 CSFO, Berne

Profil d'exigences

Profession _____

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

✕	**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			

© 2024 CSFO, Berne

✕	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 psychiquement 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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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»)

 © 2024 CSFO, Berne

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 prégymnasiale 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.

© 2024 CSFO, Berne

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 (menuisière, 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 entreprise 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.

© 2024 CSFO, Berne

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 indiscrètes 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 I 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»)

© 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne

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

© 2024 CSFO, Berne

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

© 2024 CSFO, Berne

Procédure de sélection

✕	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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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			

© 2024 CSFO, Berne

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		

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Échéancier: choix des candidat-e-s

✕ 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 8e 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												
Informer 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												

© 2024 CSFO, Berne

Déroulement d'un entretien d'embauche

✕	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?

© 2024 CSFO, Berne

✕	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)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

DOSSIER DE SELECTION

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

Pour conserver les documents personnels

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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Entretien de présentation

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?

CURSUS 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)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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

En activité? ☐ oui ☐ non

Lieu de travail

Profession de la mère

En activité? ☐ oui ☐ non

Lieu de travail

Habitez-vous chez vos parents?

☐ oui ☐ non

(voir la rubrique Informations plus détaillées concernant la candidature)

Quelles relations entretenez-vous avec vos parents?

Avez-vous des frères et sœurs?

Nombre

Quelles sont vos relations avec vos frères et sœurs?

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

© 2024 CSFO, Berne

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

1re année

2e année

3e année

4e 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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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

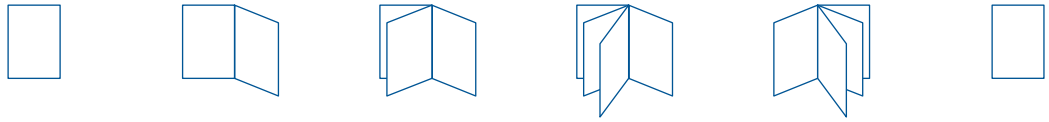
Lieu date

La candidate/
Le candidat

La représentation légale
donne son accord à la candidature

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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch



Le stage d'observation

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 8e année scolaire (10e 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'intègreront 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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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).

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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).

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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?

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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

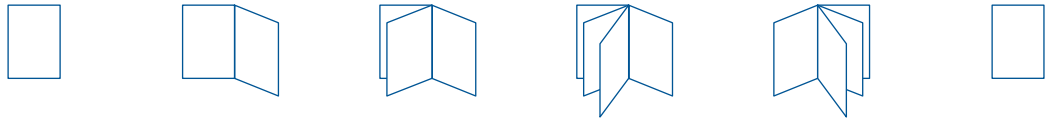
www.formationprof.ch/adresses
Adresses des offices cantonaux de la formation professionnelle

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*

© 2024 CSFO, Berne



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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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 écoomiques 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 3e 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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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'applient à l'échelle régionale.

Echelle bâloise: 1re année: 3 semaines, 2e et 3e années: 2 mois, de la 4e à la 10e année: 3 mois
Echelle bernoise: 3 semaines, 2e année: 1 mois, 3e et 4e années: 2 mois
Echelle zurichoise: 1re année: 3 semaines, 2e année: 8 sem., 3e année: 9 sem., 4e 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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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 31e 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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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 avec 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.

© 2024 CSFO, Berne

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*

© 2024 CSFO, Berne

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

© 2024 CSFO, Berne

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

 © 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne

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

✕	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 interentreprises	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).

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Contrat d'apprentissage

* A compléter par l'autorité cantonale

Numéro du contrat *

Numéro(s) de l'entreprise * / /

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

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

2.1

2. Personne en formation

Nom | Prénom | Date de naissance
Rue | Langue maternelle: ☐ f ☐ d ☐ i ☐ rom.
NPA, lieu | ☐ autre
Sexe: ☐ m ☐ f
No tél. | Lieu d'origine | No AVS
Portable | Canton | Autorisation de séjour: ☐ C ☐ B ☐ F
E-mail | Pays | ☐ Autre permis: *

* indiquer obligatoirement, vérifier l'obligation d'autorisation en vertu du droit des étrangers

2.1
2.14

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

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	☐	☐	☐	☐	☐

Dispositions particulières

1.5
3.3

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Contrat d'apprentissage
page 2

Nom | Prénom

Entreprise formatrice

7. Indemnisation

Salaire brut

1re année formation Fr. ☐ mois ☐ semaine ☐ heure | 3e année formation Fr. ☐ mois ☐ semaine ☐ heure

2e année formation Fr. ☐ mois ☐ semaine ☐ heure | 4e année formation Fr. ☐ mois ☐ semaine ☐ heure

2.5

Indemnités diverses

13e salaire ☐ oui ☐ non

(déductions du salaire brut, cotisations aux assurances sociales exceptées, voir chiffres 11 et 12)

8. Horaire de travail

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

Heures par semaine: | Jours de travail par semaine:

2.4

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

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:

2.8

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).

11. Assurances

Assurance accidents

2.10

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.)

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

2.1

Entreprise formatrice (si la formation se déroule dans un réseau d'entreprises, entreprise principale)

Personne en formation

Représentant légal

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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.)

© 2024 CSFO, Berne

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.

 © 2024 CSFO, Berne

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 «&»)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Teil Partie Parte **A**

Kapitel
Chapitre
Capitolo 3

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

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.

© 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

© 2024 CSFO, Berne

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.

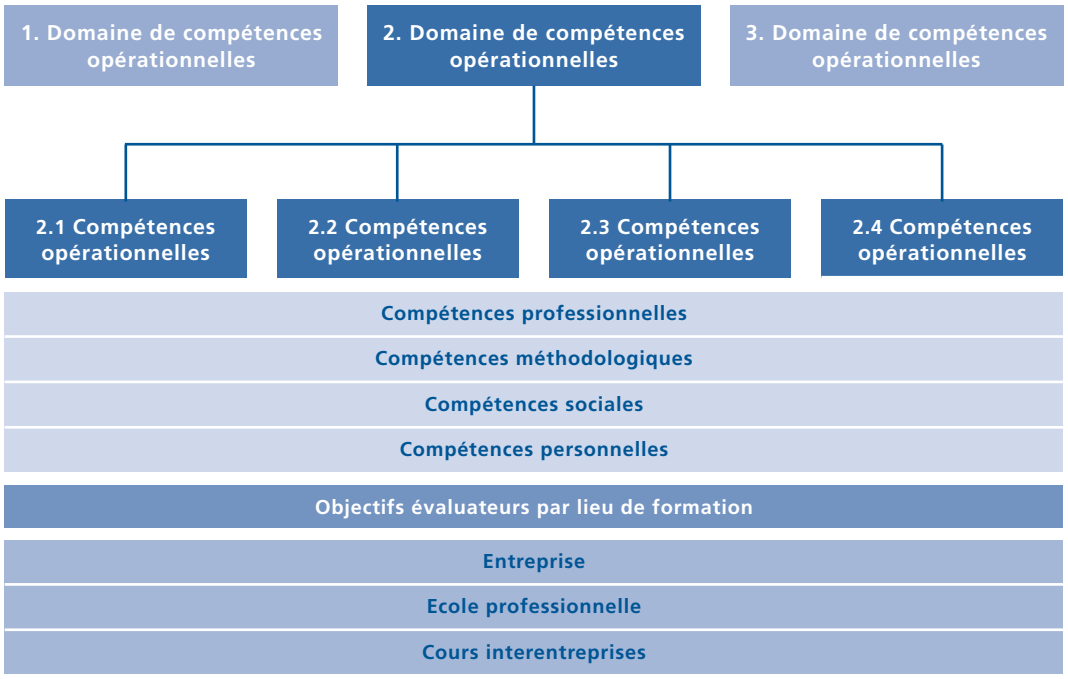
Plan de formation concernant la profession

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)».

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

© 2024 CSFO, Berne

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.

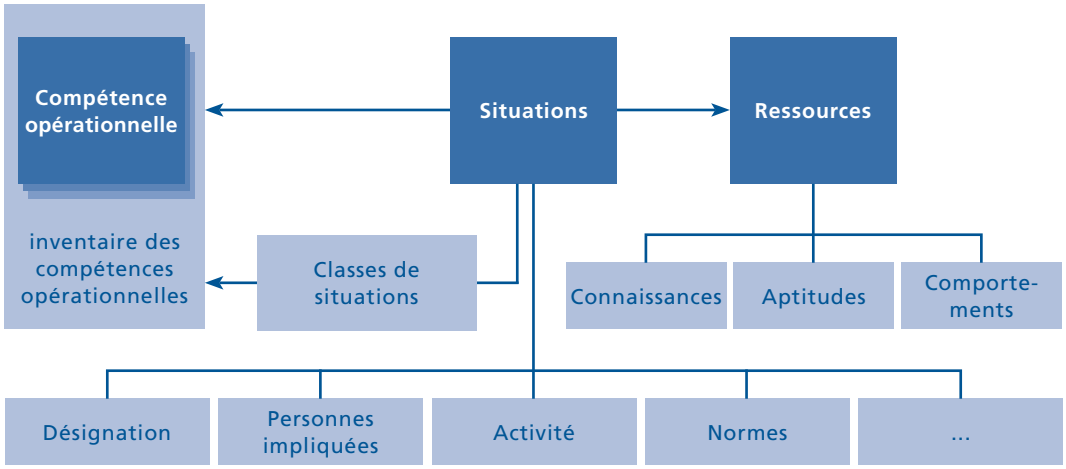
Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétences professionnelles Les personnes en formation maîtrisent des situations professionnelles courantes de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.	Les [dénomination de la profession masc.] utilisent les termes techniques, les outils de travail et les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, ils sont capables d'exécuter seuls des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.
Compétences méthodologiques Les personnes en formation planifient l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et privilégient une manière de procéder ciblée, structurée et efficace.	Les [dénomination de la profession masc.] organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques, et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.
Compétences sociales Les personnes en formation savent comment modeler de manière constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.	Les [dénomination de la profession masc.] savent comment modeler leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients, et aborder les défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles de manière constructive. Ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.
Compétences personnelles Les personnes en formation mettent leur personnalité et leurs comportements au service de leur activité professionnelle.	Les [dénomination de la profession masc.] analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Ils s'adaptent aux changements, tirent d'utiles enseignements de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.

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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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

© 2024 CSFO, Berne

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 interentreprises
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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Exemple pris dans la pratique

Contrôle des objectifs d'apprentissage coiffeuse / coiffeur CFC

		Lieu d'apprentissage		Semestre					
No	**Objectif de performance**	**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	Executer 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 mdf coiffeuse / coiffeur CFC, 2009, extrait du chapitre 3 Plan de formation

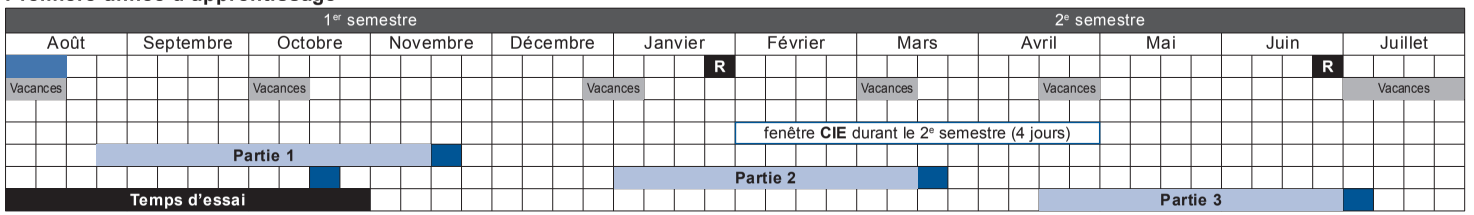
Manuel pour la formation en entreprise
© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Programme individuel de formation

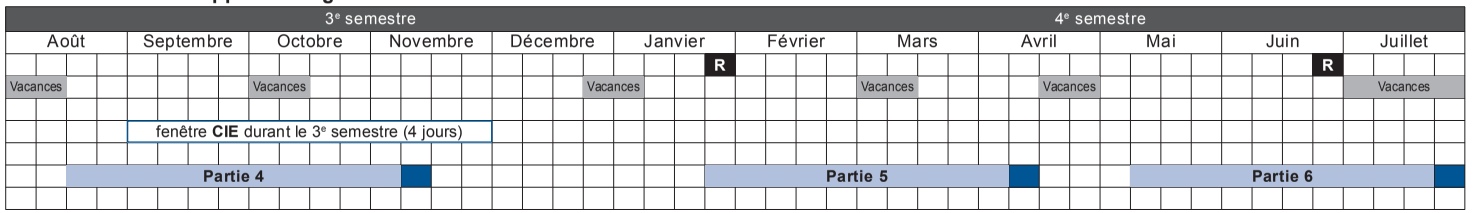
Nom Formateur/trice

Prénom Formation professionnelle initiale du au

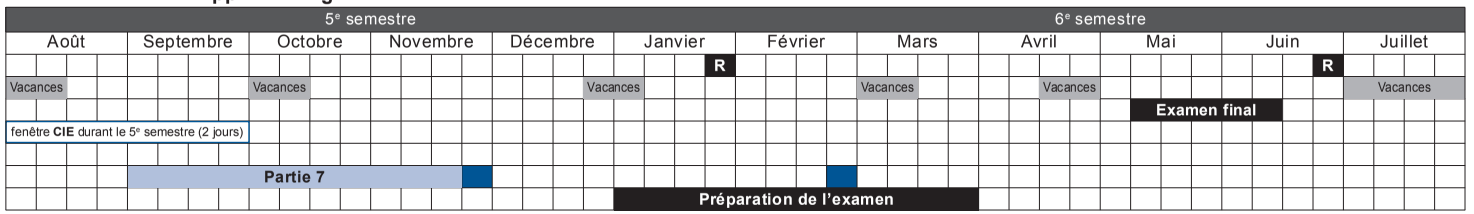
Première année d'apprentissage



Deuxième année d'apprentissage



Troisième année d'apprentissage



jours d'introduction, préparation à la formation scolaire

CIE fenêtres retenues pour les cours interentreprises

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

Fenêtres réservées aux objectifs évaluateurs

Partie 1 Objectifs évaluateurs 1.1, **1.2**, **1.3**, 1.4

Partie 2 Objectifs évaluateurs 2.1, 2.2, 2.3, **2.4**

Partie 3 et ainsi de suite (voir liste des objectifs)

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

R 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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Planification de la formation dans l'entreprise

✕	**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
✕	**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 entres 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?
✕	**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
	Eléments 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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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

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.

 © 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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 au

Personne responsable de la formation pour cette période:

	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4
Lun																										
Mar																										
Mer																										
Jeu																										
Ven																										
Sam																										
Dim																										

✕ **Semestre Z** du au

Personne responsable de la formation pour cette période:

	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Lun																										
Mar																										
Mer																										
Jeu																										
Ven																										
Sam																										
Dim																										

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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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, …)

© 2024 CSFO, Berne

- 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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

- 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.

© 2024 CSFO, Berne

Préparation avant le premier jour de travail

✕	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		

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Premier jour – première semaine de travail

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

✕	Premier jour	✕	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 téléfax • 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)

© 2024 CSFO, Berne

✕	Premier jour	✕	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.)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Teil Partie Parte **A**

Kapitel
Chapitre
Capitolo **4**

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

 © 2024 CSFO, Berne

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?

© 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne

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:

✕		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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

 © 2024 CSFO, Berne

- 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)

 © 2024 CSFO, Berne

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

1er 2e 3e [X] 5e 6e 7e 8e **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	[X] 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 [X] 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 [X] 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	[X] 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 [X] 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 [X] 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 [X] 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	[X] B C D	

A Exigences dépassées
B Exigences atteintes
C Exigences juste atteintes, mesures de soutien nécessaires
D Exigences pas atteintes, mesures particulières nécessaires

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Critères d'appréciation	Appréciation	Justifications et compléments/ mesures convenues
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	**A** 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)	**A** 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 **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/serviabilité/amabilité	A **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	**A** 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 **C** D	
4.3 Savoir-vivre Comportement adapté à la situation/ amabilité/apparence	A **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 **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 **C** D	Les éléments de votre dossier de formation ne sont pas numérotés en continu.
5.2 Propreté, présentation, clarté	A **C** D	Vous pouvez améliorer le classement.
6. Prestations à l'école professionnelle et aux cours interentreprises		
6.1 Bulletin semestriel	A **C** D	Vous avez de bonnes notes. Je suis content. Continuez ainsi.
6.2 Cours interentreprises (CIE)	A B **D**	Concentrez-vous sur votre travail et prenez des initiatives.
6.3 Cours facultatifs, cours d'appui	A B C D	

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

Commandes: CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tél. 0848 999 002, distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

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

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.).

© 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne

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: 3 Nr./N°: 39 Datum/Date: 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

© 2024 CSFO, Berne

LERNDOKUMENTATION
DOSSIER DE FORMATION

Skizzen, Fotos
Esquisses, photos

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:

© 2024 CSFO, Berne

Exemple pris dans la pratique

LERNBERICHT
RAPPORT D'APPRENTISSAGE

Name/Nom: Hélène Gafner
Arbeitsbereich/Domaine d'activité: Jardin
Arbeit/Travail: Taille des rosiers (tous les types)
Semester/Semestre: 4 Nr./N°: 59 Datum/Date: 15.5.19

Arbeitsablauf
Déroulement du travail

Taille en hiver
- 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

Taille au printemps
- 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

Taille en été
- 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

- porter des gants pour ne pas se blesser
- évacuer les déchets proprement

© 2024 CSFO, Berne

LERNDOKUMENTATION
DOSSIER DE FORMATION

Skizzen, Fotos
Esquisses, photos

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:

© 2024 CSFO, Berne

Exemple pris dans la pratique

RAPPORT D'APPRENTISSAGE

Nom: **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: **1er semestre** (Thèmes principaux : lait/produits laitiers, œufs et produits aux œufs)

Date: **17.12.2018**

Déroulement 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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

© 2024 CSFO, Berne

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 1er 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

© 2009 CSFO Berne www.formationprof.ch

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Introduction du dossier de formation

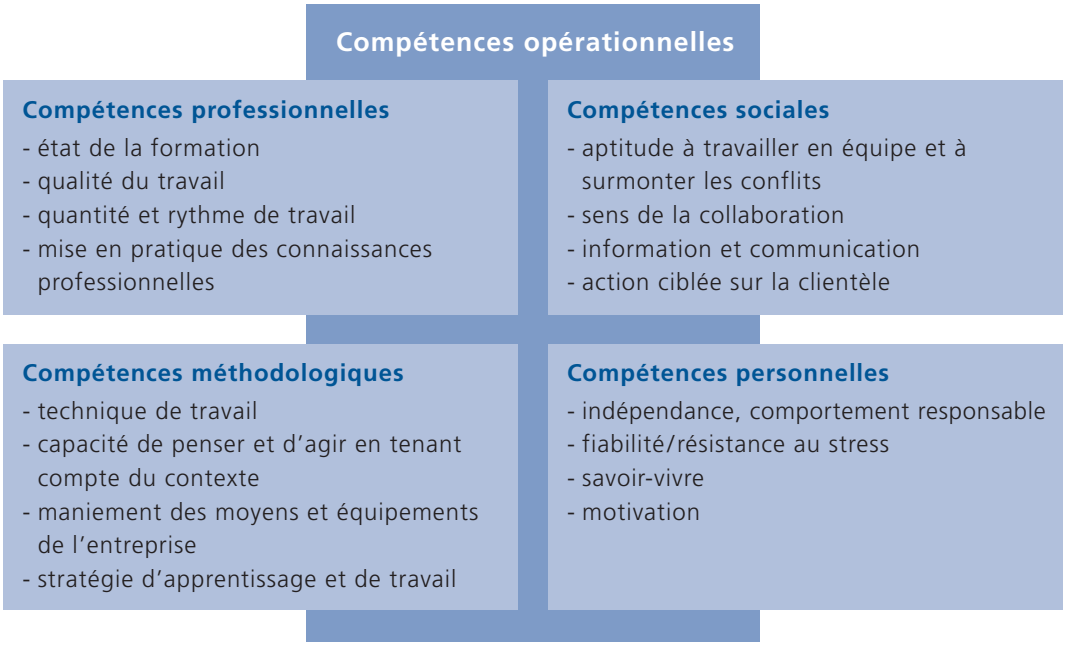
✕	Conseils
	Informez sur le sens et l'utilité du dossier de formation L'apprenti-e et l'entreprise en tirent bénéfice.
	Fixez des règles du jeu précises Les règles du jeu doivent pouvoir s'appliquer et il faut indiquer au préalable les conséquences du non-respect.
	Renforcez les contrôles au début de 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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

© 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne

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	• 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	• Eléments à prendre en compte - 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	• Choix d'une approche favorable; choix d'un style: directif, questions ouvertes ou fermées…
Convoquer	• Oralement ou par écrit
Gérer les aspects matériels	• Lieu, local, moment, durée, tranquillité…

L'entretien proprement dit

Démarrage	• Soigner la relation: créer la relation, donner le ton • Contenu: rappeler les objectifs, vérifier l'accord; rappeler la durée et le déroulement
Déroulement	• 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

© 2024 CSFO, Berne

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»)

© 2024 CSFO, Berne

Exemple de préparation d'un entretien

✕	Contexte de départ
	Combien de personnes participeront à l'entretien?
	Qui sont-elles? • Catégorie professionnelle • Formation • Expérience • Spécialistes • Généralistes • Sympathie/antipathie • Âge • Origine • 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?

✕	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?

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

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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

✕	**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 débuter? • Ordre du jour, points difficiles • Questions • Quelles objections dois-je prévoir? • Qui tiendra le procès-verbal?

✕	**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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

© 2024 CSFO, Berne

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
Informer 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 disponible à l'adresse www.formationprof.ch/aidememoire (voir thème B. 6.2.).

© 2024 CSFO, Berne

Gérer les conflits

✕	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?

✕	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?

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Surmonter les conflits

✕	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

© 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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.

© 2024 CSFO, Berne

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»)

 © 2024 CSFO, Berne

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:

✕	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 signifiantes 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…

© 2024 CSFO, Berne

Teil Partie Parte **A**

Kapitel
Chapitre
Capitolo 5

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.

© 2024 CSFO, Berne

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 allégements 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	
5	bien	suffisant
4	satisfaisant	
3	faible	
2	très faible	insuffisant
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.

© 2024 CSFO, Berne

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

© 2024 CSFO, Berne

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)

 © 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne

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'examens commerciales (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 ……

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

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 apprentisssage 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

Consciencieux 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 ……

© 2024 CSFO, Berne

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.

✕	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

© 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne

- 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 diplômes de la formation professionnelle initiale. Ils contiennent des informations relatives aux diplômes 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 Certificate Supplement (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.

© 2024 CSFO, Berne

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.

© 2024 CSFO, Berne

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 «&»)

© 2024 CSFO, Berne

Départ de l'entreprise à la fin de l'apprentissage

✕	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.

© 2024 CSFO, Berne

Teil Partie Parte B

APPROFONDISSEMENT

B 1. Le système suisse de formation

1.1. Le système de formation professionnelle 179
- Formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation fédérale (AFP) 184
- Formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité (CFC) 187
- Maturité professionnelle (MP) 191

1.2. Les trois lieux de formation 195

1.3. Les réseaux d'entreprises formatrices 199

1.4. Les procédures de qualification 201

1.5. Les coûts et le bénéfice de la formation dans l'entreprise 204

1.6. La formation professionnelle supérieure 206

B 2. Partenaires

2.1. Partenaires de la formation professionnelle initiale 211

2.2. Collaboration avec l'autorité cantonale 214

2.3. Collaboration avec l'école professionnelle 216

2.4. Collaboration avec les organisations du monde du travail 218

2.5. Rôle de l'orientation professionnelle et des services s'occupant de questions liées à la jeunesse 219

B 3. Conditions-cadres de la formation professionnelle

3.1. Dispositions légales 225
- Droit public du travail, droit collectif du travail 231

B 4. Conseils méthodologiques pour former dans l'entreprise

4.1. Transmettre le savoir-faire dans l'entreprise 241

4.2. Planifier la formation par étapes 245

4.3. Planifier et conduire un projet 248
- Mandat de projet 253

4.4. Rôle des formateurs et formatrices 254

4.5. Pratique réflexive et auto-évaluation 257

4.6. Évaluation 261

4.7. Taxonomie des objectifs d'apprentissage 264

B 5. Comprendre et accompagner les jeunes

5.1. Caractéristiques des 15 - 20 ans 269

5.2. Accompagnement des jeunes 271

5.3. Peur des examens 274

5.4. Communication et information 276
- Processus d'information dans l'entreprise 279

5.5. Créer un bon climat de travail 280
- Charte des relations dans l'entreprise 282

B 6. Égalité des chances et traitement équitable

6.1. Difficultés et dépendances: comprendre et agir 285

6.2. Série d'aide-mémoire «Égalité des chances et traitement équitable» 287

Teil Partie Parte **B**

Kapitel
Chapitre
Capitolo **1**

B 1. Le système suisse de formation

1.1. Le système de formation professionnelle 179

AIDE-MÉMOIRE

- Formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation fédérale (AFP) 184
- Formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité (CFC) 187
- Maturité professionnelle (MP) 191

1.2. Les trois lieux de formation 195

1.3. Les réseaux d'entreprises formatrices 199

1.4. Les procédures de qualification 201

1.5. Les coûts et le bénéfice de la formation dans l'entreprise 204

1.6. La formation professionnelle supérieure 206

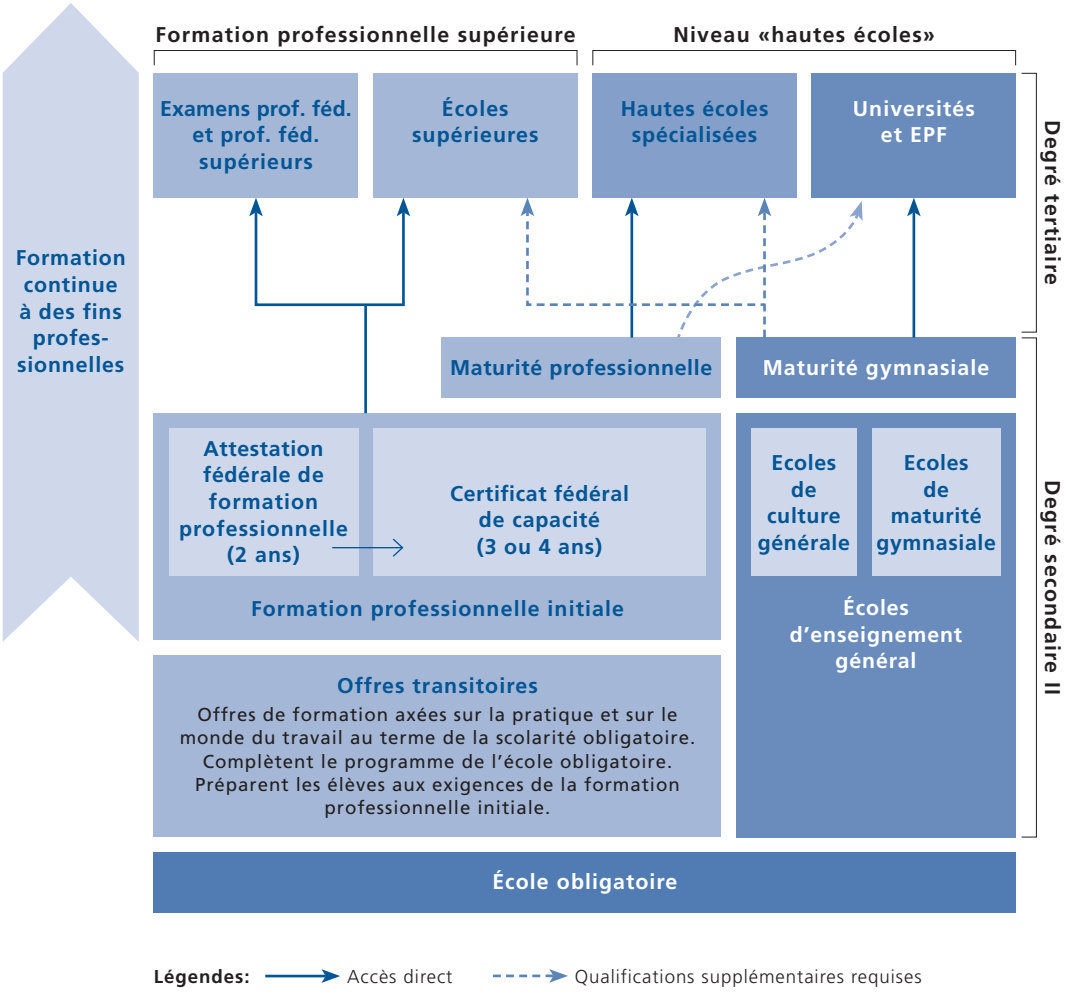
1. Le système suisse de formation professionnelle

1.1. Le système de formation professionnelle

La formation professionnelle initiale suit la scolarité obligatoire. Elle permet de transmettre et d'acquérir les capacités, connaissances et aptitudes nécessaires à l'exercice d'une profession. Les apprenti-e-s en formation professionnelle initiale sont formé-e-s dans trois domaines: la pratique professionnelle, la formation scolaire (enseignement professionnel et de culture générale) et les cours interentreprises.

La formation professionnelle initiale couvre une large palette de possibilités. Il existe des formations professionnelles initiales réglementées au plan fédéral dans environ 230 professions. Elles durent deux, trois ou quatre ans et tiennent compte des capacités des personnes en formation.

Le système de formation est très perméable. Il est possible de suivre une formation professionnelle supérieure et d'autres formes de formation continue ou d'envisager un changement d'activité au cours de la vie professionnelle. La formation professionnelle initiale constitue une solide base pour une carrière professionnelle et un apprentissage la vie durant.



© 2024 CSFO, Berne

Caractéristiques de la formation professionnelle initiale

Système dual

Il se caractérise par la combinaison d'un savoir-faire pratique, d'un savoir scolaire et de bases pratiques acquis respectivement dans l'entreprise, à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises.

Formation professionnelle initiale en école (FIE)

La formation professionnelle initiale peut cependant aussi s'acquérir en école à plein temps, notamment dans les écoles de métiers et les écoles de commerce, ou dans d'autres institutions reconnues.

Des diplômes synonymes d'ouverture

La formation professionnelle est en prise directe avec le monde du travail. Les formations offertes sont axées sur des qualifications professionnelles attendues. Aussi les apprenti-e-s disposent-ils/elles du bagage nécessaire pour exercer leur profession au terme de leur formation.

Perspectives professionnelles

La formation professionnelle supérieure (degré tertiaire, voir graphique de la page précédente) s'inscrit dans le prolongement de la formation professionnelle initiale. Les offres de formation du degré tertiaire visent des qualifications professionnelles spécifiques et préparent à l'exercice de fonctions de cadres. La maturité professionnelle permet d'accéder directement aux hautes écoles spécialisées. À l'inverse, les titulaires d'une maturité gymnasiale peuvent accéder à la formation professionnelle supérieure à la condition d'avoir accompli un stage pratique en entreprise. Les titulaires des certificats fédéraux de capacité et de maturité professionnelle peuvent, moyennant un examen complémentaire dénommé «Passerelle», accéder aux études dans une université ou école polytechnique fédérale.

Offres en matière de formation professionnelle initiale

Selon sa durée et son contenu, la formation professionnelle initiale s'achève par l'obtention d'un certificat fédéral de capacité (CFC) ou d'une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP). Les jeunes libérés de la scolarité obligatoire, âgés de quinze ans révolus, peuvent se porter candidats à une place d'apprentissage. La formation ne peut commencer que si un contrat d'apprentissage a été conclu entre l'entreprise formatrice et la personne à former; ce contrat doit avoir été approuvé par l'office cantonal de la formation professionnelle (voir thèmes A 2.3. et B 3.1.).

La formation se déroule dans trois lieux: l'entreprise formatrice, le centre de cours interentreprises et l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences, les contenus de formation et leur répartition entre les trois lieux de formation figurent dans chacune des ordonnances sur la formation professionnelle initiale. Quant au plan de formation, qui accompagne l'ordonnance, il comprend le profil de qualification et les compétences opérationnelles. Les responsables des trois lieux de formation se concertent pour établir la planification de la formation.

L'entreprise formatrice introduit la personne en formation à la pratique professionnelle. Plusieurs entreprises peuvent aussi constituer un réseau et offrir ensemble une place de formation à la pratique professionnelle. Les écoles de métiers peuvent aussi former les apprenti-e-s.

L'école professionnelle dispense l'enseignement des connaissances professionnelles et celui de culture générale ainsi que le sport. Les cours interentreprises (CIE) complètent la pratique professionnelle et l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les CIE sont en général mis sur pied par les organisations du monde du travail.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation fédérale (AFP)

La formation professionnelle initiale avec attestation fédérale (AFP) constitue une solution pour les jeunes et les adultes dont les aptitudes sont essentiellement pratiques. Elle dure deux ans et dispense des qualifications professionnelles spécifiques et simples. Les personnes en formation bénéficient d'une offre différenciée et de méthodes didactiques adaptées à leurs besoins.

La formation professionnelle initiale de deux ans constitue une offre de formation autonome et prépare à une profession à part entière. Le titre délivré indique que le/la titulaire dispose des qualifications requises pour exercer son activité professionnelle.

Différentes mesures sont prévues pour permettre au plus grand nombre possible de jeunes d'obtenir un titre reconnu par la Confédération: cours d'appui et cours facultatifs, prolongation de la formation professionnelle initiale. À cela s'ajoute la possibilité de bénéficier d'un encadrement individuel spécialisé.

La personne qui n'obtient pas l'attestation fédérale de formation professionnelle (AFP), après avoir répété la procédure de qualification, a le droit de demander que ses compétences individuelles soient confirmées dans une attestation. 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 figurent dans l'attestation individuelle de compétences (AIC). L'entreprise formatrice établit et signe l'AIC.

Le/la titulaire d'une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) peut passer à la formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité (CFC). Les acquis dans le champ professionnel sont pris en compte lors d'une formation ultérieure. La perméabilité est réglée dans les ordonnances de formation. (voir aide-mémoire CSFO «Formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation fédérale AFP»)

Formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité (CFC)

La formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité (CFC) dure trois ou quatre ans. Le titre délivré indique que le/la titulaire dispose des capacités requises pour exercer son activité professionnelle et répondre aux exigences du monde du travail.

Les apprenti-e-s qui éprouvent des difficultés dans certaines branches peuvent bénéficier de cours d'appui en plus de l'enseignement professionnel obligatoire. En accord avec l'entreprise formatrice, l'école professionnelle peut ordonner la fréquentation de cours d'appui.

Les apprenti-e-s qui remplissent les conditions requises dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle peuvent suivre des cours facultatifs. La fréquentation de ces cours est décidée en accord avec l'entreprise.

Pour autant que les conditions d'admission soient remplies, il est possible de suivre (durant la formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité ou après sa conclusion) les cours de préparation à la maturité professionnelle et d'obtenir le certificat fédéral de maturité professionnelle. (voir aide-mémoire CSFO «Formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité CFC»)

Maturité professionnelle fédérale MP

La maturité professionnelle complète la formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité CFC par une formation élargie en culture générale. En plus de l'enseignement dispensé dans les diverses disciplines, la maturité a aussi pur but de promouvoir l'acquisition des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles par le biais du travail interdisciplinaire.

© 2024 CSFO, Berne

PARTIE B APPROFONDISSEMENT

Par conséquent, un travail interdisciplinaire centré sur un projet (TIP) fait partie de l'examen de maturité professionnelle. Les personnes en formation réalisent un travail autonome qui se rapporte au monde professionnel et à au moins deux branches de l'enseignement menant à la maturité professionnelle.

Le certificat fédéral de maturité professionnelle donne accès, sans examen, aux études dans une haute école spécialisée, dans un domaine apparenté à la profession apprise. Si la formation professionnelle initiale ne correspond pas au domaine d'études souhaité, la haute école spécialisée peut exiger que l'étudiant-e effectue un stage pratique (expérience du monde du travail).

Les titulaires d'un certificat de maturité professionnelle peuvent aussi passer un examen complémentaire (passerelle) qui leur donne la possibilité d'étudier dans les universités, les écoles polytechniques fédérales et les hautes écoles pédagogiques. Ils peuvent s'y préparer en suivant un cours d'une durée de deux semestres.

L'enseignement comprend trois domaines:
- domaine fondamental
- domaine spécifique
- domaine complémentaire

Le domaine fondamental comprend les branches suivantes pour toutes les orientations:
- première langue nationale
- deuxième langue nationale
- troisième langue
- mathématiques

Les branches ci-après font partie du domaine spécifique:
- finances et comptabilité
- arts appliqués, art, culture
- information et communication
- mathématiques
- sciences naturelles
- sciences sociales
- économie et droit

L'enseignement doit être suivi dans deux branches, en fonction de l'orientation.

Les branches ci-après font partie du domaine complémentaire:
- histoire et institutions politiques
- technique et environnement
- économie et droit

L'enseignement doit être suivi dans deux branches, en fonction de l'orientation.

La maturité professionnelle peut s'acquérir de différentes manières:
- par la fréquentation d'une filière reconnue de formation débouchant sur les examens finaux
  - pendant la formation professionnelle initiale (MP 1)
  - après la formation professionnelle initiale, une fois l'apprentissage achevé et le CFC obtenu, en école à plein temps (MP 2)
  - ou à temps partiel, parallèlement à l'exercice de la profession (MP 2)

© 2024 CSFO, Berne

- par l'inscription aux examens fédéraux de maturité professionnelle sans avoir fréquenté une école y préparant

(voir aide-mémoire CSFO «Maturité professionnelle MP»)

Formation continue à des fins professionnelles
Elle comprend différentes offres de formation en rapport étroit avec le monde du travail. Elle permet de renouveler les connaissances professionnelles et de les élargir ou d'acquérir de nouvelles qualifications. La formation continue augmente la mobilité professionnelle et améliore l'employabilité de chacune et chacun. Les personnes peu habituées à fréquenter des cours de perfectionnement ou celles en réinsertion professionnelle peuvent saisir la chance de rafraîchir leurs connaissances et aptitudes ou de compenser la formation qu'elles n'ont pas eu l'occasion d'acquérir.

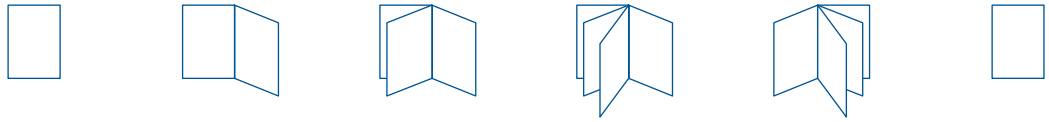
Sans formation continue, il serait difficile de s'adapter aux nouvelles exigences caractérisées par une accélération et un renouvellement constant des savoirs. Une personne ne peut plus, aujourd'hui, maîtriser seule l'ensemble des savoirs d'un secteur professionnel. Outre l'aptitude à s'adapter aux nouveautés, elle doit apprendre à faire des choix pertinents et à utiliser les connaissances de ses partenaires.

La formation continue à des fins professionnelles s'applique à chaque degré de formation et constitue une obligation permanente, indépendamment de l'âge des personnes considérées. Les prestataires de formation offrent une palette de cours répondant aux besoins de chaque profession. Ce type de formation peut être offert par les écoles professionnelles ou par des prestataires privés.

Certification professionnelle pour adultes
Les adultes ont aussi la possibilité d'obtenir un diplôme sanctionnant une formation professionnelle initiale. La loi sur la formation professionnelle prévoit différentes possibilités dans ce domaine. La palette s'étend des procédures réglementées et structurées, destinées à des groupes professionnels, aux autres procédures de qualification.

Validation des acquis
Il n'est pas nécessaire d'avoir suivi telle ou telle filière de formation pour être admis-e aux procédures de qualification. La validation des acquis est une «autre procédure de qualification» prévue par la LFPr et l'OFPr. Grâce à la validation des acquis, les adultes au bénéfice d'au moins cinq ans d'expérience professionnelle (dont une partie dans la profession visée) peuvent obtenir un titre professionnel fédéral. À cet effet, ils constituent un dossier de validation dans lequel ils apportent la preuve de leurs compétences. Les experts examinent sur cette base et au cours d'un entretien avec le/la candidat-e si les compétences opérationnelles requises pour obtenir un titre fédéral sont acquises ou non. Si tel n'est pas le cas, le/la candidat-e dispose de cinq ans pour combler les lacunes en suivant une formation complémentaire.

© 2024 CSFO, Berne



Formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation fédérale (AFP)

Qu'est-ce qu'une formation professionnelle initiale?

Par «formation professionnelle initiale», on entend un apprentissage consécutif à la scolarité obligatoire. Celui ou celle qui suit une formation professionnelle initiale acquiert le bagage essentiel pour l'exercice d'une profession. Selon sa durée et son contenu, la formation professionnelle initiale s'achève par l'obtention d'un certificat fédéral de capacité (CFC) ou d'une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

Qu'est-ce qu'une formation professionnelle initiale avec attestation fédérale?

La formation professionnelle initiale avec attestation fédérale dure deux ans. Elle transmet les qualifications nécessaires pour répondre à des exigences simples. L'attestation indique que le/la titulaire satisfait aux conditions requises pour exercer son activité professionnelle.

Qui peut accomplir une formation professionnelle initiale avec attestation fédérale?

Pour être candidat-e à une formation initiale de deux ans, il faut avoir achevé la scolarité obligatoire et être âgé-e de quinze ans au moins. La conclusion d'un contrat d'apprentissage précède la formation.

Il existe dans certains cantons des offres (ou solutions) transitoires préparant à la formation professionnelle initiale. Les informations sont disponibles auprès des offices/services cantonaux de la formation professionnelle concernés.

Où la formation a-t-elle lieu?

La formation professionnelle se déroule dans trois lieux: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises. Les objectifs, les contenus de formation et leur répartition entre les lieux de formation figurent dans chaque ordonnance de formation et dans le plan de formation qui l'accompagne. Les responsables des trois lieux de formation approuvent mutuellement la planification de la formation.

Quel rôle l'entreprise formatrice joue-t-elle?

L'entreprise formatrice introduit la personne en formation à la pratique professionnelle. A cet effet, les parties concluent, avant le début de la formation, un contrat d'apprentissage qui doit revêtir la forme écrite et être approuvé par l'office ou le service cantonal de la formation professionnelle.
Il est aussi possible d'acquérir une formation professionnelle initiale en école à plein temps (p. ex. école de commerce, école de métiers).

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Quel rôle l'école professionnelle joue-t-elle?

L'école professionnelle dispense l'enseignement des connaissances professionnelles et celui de culture générale ainsi que le sport.

Les personnes en formation qui éprouvent des difficultés dans certaines branches peuvent suivre des cours d'appui en plus de l'enseignement obligatoire. En accord avec l'entreprise, l'école professionnelle peut aussi ordonner la fréquentation de cours d'appui.
Les apprentis qui remplissent les conditions requises dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle peuvent suivre des cours facultatifs. La fréquentation de ces cours est décidée en accord avec l'entreprise.

Quel rôle les cours interentreprises jouent-ils?

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la pratique professionnelle et la formation scolaire. Les organisations du monde du travail jugent si un cours interentreprises est nécessaire dans une profession et en règlent les modalités dans l'ordonnance de formation. Les contenus de la formation y figurent aussi. Les prestataires des cours interentreprises documentent les prestations des personnes en formation sous la forme de contrôles de compétence. Dans quelques professions, ces contrôles de compétence sont sanctionnés par des notes qui entrent dans le calcul de la note d'expérience.

Les associations professionnelles assument en général la responsabilité des cours interentreprises. La fréquentation des cours interentreprises est obligatoire pour les personnes en formation. L'autorité cantonale peut, à la demande de l'entreprise formatrice, déroger à cette obligation si les personnes en formation suivent un enseignement équivalent dans le centre de formation d'une entreprise ou dans une école de métiers.

Un soutien supplémentaire est-il offert?

Celui ou celle qui accomplit une formation professionnelle initiale avec attestation fédérale peut, s'il ou si elle éprouve des difficultés d'apprentissage, bénéficier d'un encadrement individuel spécialisé.

Combien de temps la formation professionnelle initiale avec attestation fédérale dure-t-elle?

La formation professionnelle initiale avec attestation fédérale dure deux ans. En cas de besoin, elle peut être prolongée ou réduite d'une année.

Comment la formation s'achève-t-elle?

La formation professionnelle initiale de deux ans s'achève par une procédure de qualification (en règle générale par un examen final). Les compétences acquises par la pratique y revêtent une grande importance.

Quand la compensation des désavantages s'applique-t-elle?

Si la personne en formation est handicapée, le service ou l'office cantonal de la formation professionnelle peut, à la demande de l'entreprise formatrice, octroyer une compensation des désavantages applicable à l'école professionnelle, pendant les cours interentreprises et lors de la procédure de qualification. Les mesures de compensation sont accordées en raison d'un handicap physique ou de difficultés d'apprentissage ou de résultats, par exemple dyslexie (trouble de l'écriture et de la lecture), dyscalculie (difficulté d'apprentissage du calcul) ou trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité TDA(H).

© 2024 CSFO, Berne

Le passage ultérieur à une formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité est-il possible?

Le/la titulaire d'une attestation fédérale de formation professionnelle peut passer à la formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité. Les acquis dans le champ professionnel sont pris en compte lors d'une formation ultérieure. La perméabilité est réglée dans quelques ordonnances de formation.

Où les contenus de la formation sont-ils mentionnés?

Les dispositions relatives à la formation professionnelle initiale avec attestation fédérale sont consignées dans une ordonnance de formation (dénomination officielle: ordonnance sur la formation professionnelle initiale) édictée par la Confédération. Les dispositions portent sur la durée et les contenus de la formation, les objectifs et les exigences posées aux entreprises formatrices, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises, les domaines de qualification à examiner et la dénomination de la profession. L'ordonnance de formation renvoie également au plan de formation. Celui-ci comprend le profil de qualification et les compétences opérationnelles. Il est périodiquement mis à jour.

Qui veille à l'adaptation des ordonnances de formation aux changements dans le champ professionnel?

Les organisations du monde du travail (OrTra) sont tenues d'examiner périodiquement, tous les cinq ans, leurs formations professionnelles initiales par rapport aux développements économiques, technologiques, écologiques et didactiques. En fonction des résultats, cet examen quinquennal débouche sur une révision des prescriptions de formation (ordonnance et plan de formation).

Pour qu'elle soit cohérente, la révision doit s'appuyer sur une connaissance approfondie de la situation actuelle et des développements futurs. Il convient d'évaluer l'évolution et le positionnement de la profession dans son environnement économique, technologique, socioculturel et spécifique.

L'OrTra demande l'autorisation d'examiner une ordonnance de formation, assume la direction opérationnelle du projet et définit les contenus de la formation. La Confédération – Secrétariat d'Etat à la recherche, à la formation et à l'innovation SEFRI – accompagne l'ensemble de la procédure de révision avant d'édicter l'ordonnance de formation. Pour leur part, les cantons répondent de la mise en œuvre des prescriptions de formation. En déléguant des représentants dans les commissions suisses pour le développement professionnel et la qualité, ils accompagnent et soutiennent le processus de révision depuis le début. Les CSDP&Q sont un organe consultatif de l'organisation responsable de la formation professionnelle initiale. Elles travaillent sur des contenus et des stratégies, n'ont pas de compétence décisionnelle, mais seulement le droit d'émettre des propositions à l'intention de leur OrTra.

Dispositions légales

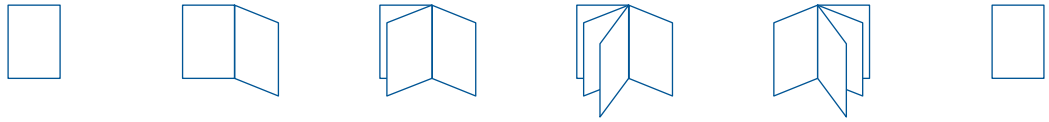
LFPr art. 25, Loi sur la formation professionnelle (Loi fédérale sur la formation professionnelle du 13 décembre 2002, RS 412.10)

OFPr, art. 22, Ordonnance sur la formation professionnelle (Ordonnance sur la formation professionnelle du 19 novembre 2003, RS 412.101)

(Téléchargement des lois mentionnées via le numéro RS à l'adresse: *www.admin.ch/gov/fr*)

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

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch



Formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité (CFC)

Qu'est-ce qu'une formation professionnelle initiale?

Par «formation professionnelle initiale», on entend un apprentissage consécutif à la scolarité obligatoire. Celle ou celui qui suit une formation professionnelle initiale acquiert le bagage essentiel pour l'exercice d'une profession. Selon sa durée et son contenu, la formation professionnelle initiale s'achève par l'obtention d'un certificat fédéral de capacité (CFC) ou d'une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

Qu'est-ce qu'une formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité?

La formation professionnelle initiale avec CFC dure trois ou quatre ans. Le certificat est reconnu par la Confédération et atteste que la/le titulaire est capable de répondre aux exigences dans l'exercice de la profession apprise.

Qui peut accomplir une formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité?

Pour pouvoir se porter candidat-e à une formation initiale de trois ou quatre ans, il faut avoir achevé la scolarité obligatoire et être âgé-e de quinze ans au moins. La conclusion d'un contrat d'apprentissage précède la formation.

Où la formation a-t-elle lieu?

La formation se déroule dans trois lieux: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises. Les objectifs, les contenus de formation et leur répartition entre les lieux de formation figurent dans chaque ordonnance de formation et dans le plan de formation qui l'accompagne. Les responsables des trois lieux de formation approuvent mutuellement la planification de la formation.

Quel rôle l'entreprise formatrice joue-t-elle?

L'entreprise formatrice introduit la personne en formation à la pratique professionnelle. A cet effet, les deux parties concluent avant le début de la formation un contrat d'apprentissage qui doit revêtir la forme écrite et être approuvé par l'office ou le service cantonal de la formation professionnelle.

Plusieurs entreprises formatrices peuvent constituer un réseau et assurer ensemble la formation à la pratique professionnelle. Il est aussi possible d'acquérir une formation professionnelle initiale en école à plein temps (p. ex. école de commerce EC, école de métiers).

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Quel rôle les cours interentreprises jouent-ils?

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la pratique professionnelle et la formation scolaire. Les organisations du monde du travail jugent si un cours interentreprises est nécessaire dans une profession et en règlent les modalités dans l'ordonnance de formation. Les contenus de la formation y figurent aussi. Les prestataires des cours interentreprises documentent les prestations des personnes en formation sous la forme de contrôles de compétence. Dans quelques professions, ces contrôles de compétence sont sanctionnés par des notes qui sont prises en compte pour le calcul de la note d'expérience.

Les associations professionnelles assument en général la responsabilité des cours interentreprises. La fréquentation des cours interentreprises est obligatoire pour les personnes en formation. L'autorité cantonale peut, à la demande de l'entreprise formatrice, déroger à cette obligation si les personnes en formation suivent un enseignement équivalent dans le centre de formation d'une entreprise ou dans une école de métiers.

Quel rôle l'école professionnelle joue-t-elle?

L'école professionnelle dispense l'enseignement des connaissances professionnelles et celui de culture générale ainsi que le sport.

Les personnes en formation qui éprouvent des difficultés dans certaines branches peuvent suivre des cours d'appui en plus de l'enseignement obligatoire. En accord avec l'entreprise, l'école professionnelle peut aussi ordonner la fréquentation de cours d'appui.

Les apprentis qui remplissent les conditions requises dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle peuvent suivre des cours facultatifs. La fréquentation de ces cours est décidée en accord avec l'entreprise.

Quelles sont les possibilités de préparer la maturité professionnelle?

Durant la formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité ou après obtention du CFC, il est possible, sous certaines conditions, de fréquenter les cours de maturité professionnelle et d'obtenir un certificat de maturité professionnelle. Les personnes titulaires d'un certificat de maturité professionnelle peuvent accéder sans examen aux études dans une haute école spécialisée (HES), dans la filière correspondant à la profession apprise (voir aussi aide-mémoire 10 «Maturité professionnelle (MP)»)

Combien de temps la formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité dure-t-elle?

La formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité dure trois ou quatre ans, selon les professions. Sa durée est fixée dans l'ordonnance de formation correspondante. En cas de besoin, il est possible de prolonger ou de réduire la durée de la formation.

Comment la formation s'achève-t-elle?

La formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans s'achève par une procédure de qualification (en règle générale par un examen final). Les épreuves testent les qualifications professionnelles acquises par la pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale dispensées à l'école.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Quand la compensation des désavantages s'applique-t-elle?

Si la personne en formation est handicapée, le service ou l'office cantonal de la formation professionnelle peut, à la demande de l'entreprise formatrice, octroyer une compensation des désavantages applicable à l'école professionnelle, pendant les cours interentreprises et lors de la procédure de qualification. Les mesures de compensation sont accordées en raison d'un handicap physique ou de difficultés d'apprentissage ou de résultats, par exemple dyslexie (trouble de l'écriture et de la lecture), dyscalculie (difficulté d'apprentissage du calcul) ou trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité TDA(H).

Quelles sont les possibilités de formation continue?

Le/la titulaire d'un certificat fédéral de capacité dispose d'une large palette de possibilités de formation continue dans les domaines de la formation professionnelle supérieure ou de la formation continue à des fins professionnelles.

Où les contenus de la formation sont-ils mentionnés?

Les dispositions relatives à la formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité sont consignées dans une ordonnance de formation (dénomination officielle: ordonnance sur la formation professionnelle initiale) édictée par la Confédération. Les dispositions portent sur la durée et les contenus de la formation, les objectifs et les exigences posés aux entreprises formatrices, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises, les domaines de qualification à examiner et la dénomination de la profession. L'ordonnance de formation renvoie également au plan de formation. Celui-ci comprend le profil de qualification et les compétences opérationnelles. Il est périodiquement mis à jour.

Qui veille à l'adaptation des ordonnances de formation aux changements dans le champ professionnel?

Les organisations du monde du travail (OrTra) sont tenues d'examiner périodiquement, tous les cinq ans, leurs formations professionnelles initiales par rapport aux développements économiques, technologiques, écologiques et didactiques. En fonction des résultats, cet examen quinquennal débouche sur une révision des prescriptions de formation (ordonnance et plan de formation).

Pour qu'elle soit cohérente, la révision doit s'appuyer sur une connaissance approfondie de la situation actuelle et des développements futurs. Il convient d'évaluer l'évolution et le positionnement de la profession dans son environnement économique, technologique, socioculturel et spécifique.

L'OrTra demande l'autorisation d'examiner une ordonnance de formation, assume la direction opérationnelle du projet et définit les contenus de la formation. La Confédération – Secrétariat d'Etat à la recherche, à la formation et à l'innovation SEFRI – accompagne l'ensemble de la procédure de révision avant d'édicter l'ordonnance de formation. Pour leur part, les cantons répondent de la mise en œuvre des prescriptions de formation. En déléguant des représentants dans les commissions suisses pour le développement professionnel et la qualité, ils accompagnent et soutiennent le processus de révision depuis le début. Les CSDP&Q sont un organe consultatif de l'organisation responsable de la formation professionnelle initiale. Elles travaillent sur des contenus et des stratégies, n'ont pas de compétence décisionnelle, mais seulement le droit d'émettre des propositions à l'intention de leur OrTra.

© 2024 CSFO, Berne

Dispositions légales

LFPr, art. 25, Loi sur la formation professionnelle (Loi fédérale sur la formation professionnelle du 13 décembre 2002, RS 412.10)

OFPr, art. 22, Ordonnance sur la formation professionnelle (Ordonnance sur la formation professionnelle du 19 novembre 2003, RS 412.101)

(Téléchargement des lois mentionnées via le numéro RS à l'adresse: *www.admin.ch/gov/fr*)

Liens

www.formationprof.ch/adresses
Adresses des offices cantonaux de la formation professionnelle

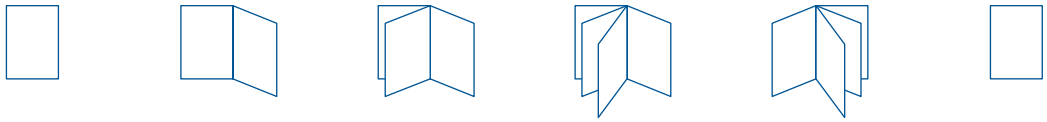
Références bibliographiques

CSFO. *Lexique de la formation professionnelle.*
Berne : CSFO Editions, 2019.
240 pages, ISBN 978-3-03753-065-8.
Publication également disponible en allemand, italien et anglais.
En ligne avec changement de langues sous *www.formationprof.ch/lexique*

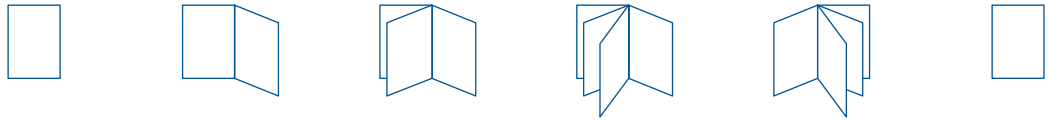
CSFO. *Guide de l'apprentissage.*
Berne : CSFO Editions, 2018.
32 pages, ISBN 978-3-03753-089-4.
Brochure également disponible en allemand et en italien.
www.formationprof.ch/guide

Commandes des deux publications:
CSFO Distribution, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen, tél. 0848 999 002
distribution@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

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



© 2024 CSFO, Berne



Maturité professionnelle (MP)

Qu'est-ce que la maturité professionnelle?

La maturité professionnelle allie une formation professionnelle initiale de trois ou quatre ans avec certificat fédéral de capacité (CFC) et une formation élargie en culture générale. Le certificat fédéral de maturité professionnelle donne accès, sans examen, aux études dans une haute école spécialisée, dans un domaine apparenté à la profession apprise. Si la formation professionnelle initiale ne correspond pas au domaine d'études souhaité, la haute école spécialisée peut exiger que l'étudiant-e effectue un stage pratique (expérience du monde du travail) afin d'acquérir les connaissances pratiques et théoriques de la profession en question ou d'une profession apparentée.

Les titulaires de la maturité professionnelle disposent ainsi
- d'un certificat fédéral de capacité (CFC) ou d'un diplôme d'une école de commerce reconnue (selon l'ancien droit) et d'un certificat fédéral de maturité professionnelle.

Cette double qualification crée les conditions pour
- étudier dans une haute école spécialisée ou
- travailler dans la profession apprise (avec des connaissances élargies) ou
- poursuivre sa formation d'une autre manière.

Après avoir réussi un examen complémentaire (passerelle), les titulaires d'un certificat fédéral de maturité professionnelle peuvent entreprendre sans examen des études dans une université suisse, une école polytechnique fédérale (EPF Lausanne, ETH Zurich) ou une haute école pédagogique.

Les personnes qui ont réussi l'examen final obtiennent le certificat fédéral de maturité professionnelle. L'examen comprend des épreuves dans les branches du domaine fondamental (première et deuxième langues nationales, troisième langue et mathématiques) et les deux branches du domaine spécifique. La formation élargie en culture générale compte en tout huit branches et le travail personnel interdisciplinaire centré sur un projet.

L'interdisciplinarité est une caractéristique de la maturité professionnelle. Un travail personnel interdisciplinaire (TIP) fait donc partie de l'examen de maturité professionnelle. Les personnes en formation réalisent un travail autonome qui se rapporte au monde du travail et à au moins deux branches de l'enseignement menant à la maturité professionnelle.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Quelles filières de formation conduisent à la maturité professionnelle?

Fréquentation d'une filière de formation reconnue

- durant la formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité (MP 1) dans une entreprise, une école de métiers ou durant une formation professionnelle initiale en école (par exemple école de commerce);
- à l'issue d'une formation professionnelle initiale avec certificat fédéral de capacité (MP 2), soit à temps complet, soit à temps partiel si la filière est suivie en cours d'emploi.

Examen fédéral de maturité professionnelle

L'examen fédéral de maturité professionnelle (EFMP) donne la possibilité aux titulaires d'un certificat fédéral de capacité (CFC) d'obtenir la maturité professionnelle sans avoir suivi au préalable les cours d'une filière de maturité professionnelle reconnue. Sont admis aux examens les titulaires d'un certificat fédéral de capacité (CFC) ou d'un diplôme de commerce selon l'ancien droit, délivré par une école de commerce reconnue.

Le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI organise chaque année une session d'examen centralisée à l'intention des personnes qui se sont préparées à titre individuel, en suivant ou non un cours préparatoire.

Qui peut suivre l'enseignement menant à la maturité professionnelle?

- Les personnes qui commencent une formation professionnelle initiale avec CFC et ont un contrat d'apprentissage dans lequel l'entreprise confirme son accord au sujet de la fréquentation de l'enseignement menant à la maturité professionnelle. Les apprenti-e-s doivent remplir les conditions d'admission.
- Les titulaires d'un certificat fédéral de capacité CFC qui remplissent les conditions d'admission. Les conditions et les procédures d'admission sont réglementées au niveau cantonal. Pour plus d'informations contacter l'office cantonal de la formation professionnelle (pour les adresses, voir la page suivante).

Quelles institutions proposent la maturité professionnelle?

Plus de 200 écoles, publiques et privées, proposent l'enseignement menant à la maturité professionnelle dans le cadre de filières reconnues par le SEFRI. Les offices cantonaux de la formation professionnelle donnent de plus amples informations.

Comment la maturité professionnelle est-elle structurée?

L'enseignement comprend trois domaines:

- un domaine fondamental
- un domaine spécifique
- un domaine complémentaire

Le domaine fondamental comprend les branches suivantes pour toutes les orientations:

- première langue nationale
- deuxième langue nationale
- troisième langue
- mathématiques

Les branches ci-après font partie du domaine spécifique:

- finances et comptabilité
- arts appliqués, art, culture
- information et communication

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

- mathématiques
- sciences naturelles
- sciences sociales
- économie et droit

L'enseignement doit être suivi dans deux branches en fonction de l'orientation.

Les branches ci-après font partie du domaine complémentaire:
- histoire et institutions politiques
- technique et environnement
- économie et droit

L'enseignement doit être suivi dans deux branches en fonction de l'orientation.

Quelle est la dotation horaire?

L'enseignement menant à la maturité professionnelle (MP1 et MP2) compte au moins 1440 leçons. La fréquentation des cours pendant la formation professionnelle initiale représente, selon sa durée, de 9 à 12 leçons par semaine en matière de culture générale élargie. A cela s'ajoute l'enseignement obligatoire des connaissances professionnelles et du sport.

Quel est l'intérêt pour la maturité professionnelle?

Depuis l'introduction de cette formation en 1994, le nombre des certificats de maturité professionnelle est en constante augmentation. Chaque année, environ 14'000 personnes obtiennent le certificat fédéral de maturité professionnelle.

Un supplément au certificat de maturité professionnelle est-il délivré?

Le Certificate Supplement au certificat de maturité professionnelle est libellé en anglais et contient des informations sur les compétences, aptitudes et connaissances acquises avec la maturité professionnelle. Il est conçu de la même manière que les suppléments aux certificats de la formation professionnelle initiale et est disponible pour chacune des orientations. Du fait que la maturité professionnelle n'est pas classée dans le cadre national de certification de la formation professionnelle (CNC), le Certificate Supplement ne fait pas référence au CNC, mais mentionne la classification ISCED (International Standard Classification of Education).

Dispositions légales

OMPr Ordonnance sur la maturité professionnelle (Ordonnance du 24 juin 2009 sur la maturité professionnelle, RS 412.103.1)

Plan d'études cadre pour la maturité professionnelle du 18 décembre 2012, SEFRI, Berne 2012, *www.sbfi.admin.ch*

Directives du SEFRI du 22 février 2018 relatives à l'examen de maturité professionnelle, SEFRI, Berne, 2018, *www.sbfi.admin.ch*

LFPr art. 25, Loi sur la formation professionnelle (Loi fédérale sur la formation professionnelle du 13 décembre 2002, RS 412.10)

OFPr, art. 22, Ordonnance sur la formation professionnelle (Ordonnance sur la formation professionnelle du 19 novembre 2003, RS 412.101)

(Téléchargement des lois mentionnées via le numéro RS à l'adresse: *www.fedlex.admin.ch*)

© 2024 CSFO, Berne

Liens

www.formationprof.ch/adresses
Les offices cantonaux de la formation professionnelle informent et conseillent au sujet des cours menant à la maturité professionnelle.

www.orientation.ch (Formation > Apprentissage > Maturité professionnelle)
Orientation professionnelle, universitaire et de carrière

www.sbfi.admin.ch (Thèmes > Formation > Formation professionnelle initiale > Maturité professionnelle)
Le site Internet du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI met à disposition informations et documents sur la maturité professionnelle et les hautes écoles spécialisées. Le SEFRI est responsable du développement continu de la maturité professionnelle, en collaboration avec les cantons et les organisations du monde du travail OrTra.

www.maturiteprofessionnelle.ch
Ce portail Internet des partenaires de la formation professionnelle contient des informations multiples, des photographies et des vidéos.

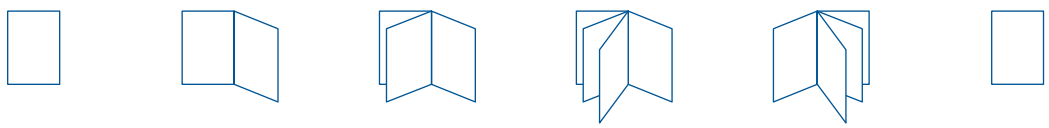
www.supplementprof.ch
Informations sur les suppléments descriptifs des certificats

www.sbfi.admin.ch
SEFRI, Examen fédéral de maturité professionnelle (EFMP), Einsteinstrasse 2, 3003 Berne
Secrétariat des examens: tél. 058 469 78 74, ebmp@sbfi.admin.ch

Références bibliographiques

CSFO. *Lexique de la formation professionnelle.*
Berne : CSFO Editions, 2019.
256 pages, ISBN 978-3-03753-065-8.
Publication également disponible en allemand, italien et anglais.
En ligne avec changement de langues sous *www.formationprof.ch/lexique*

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



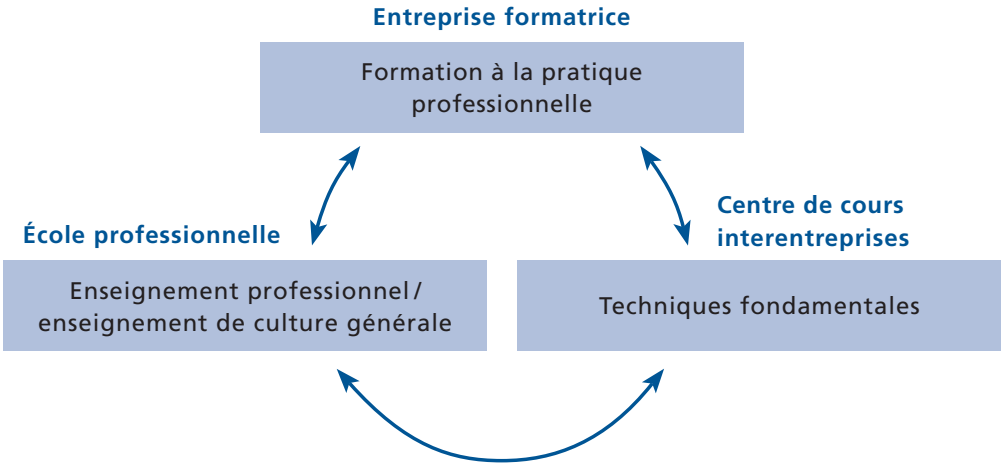
© 2024 CSFO, Berne

1.2. Les trois lieux de formation

L'une des caractéristiques de la formation professionnelle initiale réside dans le fait qu'elle s'acquiert dans trois lieux: l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et le centre de cours interentreprises. La Confédération encourage et développe un système de formation professionnelle qui sert la compétitivité des entreprises et qui permet aux individus

- de s'épanouir sur les plans professionnel et personnel
- de s'intégrer dans la société, en particulier dans le monde du travail
- d'être aptes et disposés à faire preuve de flexibilité professionnelle et à s'affirmer dans le monde professionnel

Ces buts supposent une collaboration étroite des partenaires de la formation professionnelle:



A l'aide du plan de formation, les trois lieux de formation – entreprise formatrice, école professionnelle et centre de cours interentreprises – planifient et dispensent de façon systématique la formation et l'enseignement. Ils disposent des instruments de planification suivants:

Entreprise formatrice	Programme de formation pour les entreprises formatrices (Le plan de formation sert de moyen de planification dans de nombreuses professions.)	Elaboré par l'OrTra (Plan de formation élaboré par l'OrTra, approuvé par la Confédération)
	Programme de formation dans l'entreprise	Elaboré par le/la formateur/trice en entreprise
	Programme individuel de formation	Elaboré par le/la formateur/trice en entreprise et la personne en formation
Ecole professionnelle	Plan d'étude pour les écoles professionnelles	Elaboré par l'OrTra, en collaboration avec les écoles professionnelles
	Plan d'étude d'école	Elaboré par l'école professionnelle
Cours interentreprises	Programme de formation pour les cours interentreprises	Elaboré par l'OrTra, avec le concours des cantons et des centres de CIE
	Programme détaillé des cours	Elaboré par les responsables des cours

© 2024 CSFO, Berne

Entreprise formatrice

La partie pratique de la formation professionnelle initiale se déroule dans l'entreprise. Les personnes en formation participent à des processus de travail et apprennent en accomplissant des tâches concrètes. Les personnes qualifiées assument en général à titre accessoire le rôle de formateurs ou formatrices et transmettent leur savoir-faire aux apprenti-e-s. Elles exercent parfois cette fonction à plein temps (écoles de métiers). L'entreprise assume une responsabilité formalisée par le contrat d'apprentissage. Elle sélectionne les futur-e-s apprenti-e-s et, par là même, les futur-e-s élèves de l'école professionnelle.

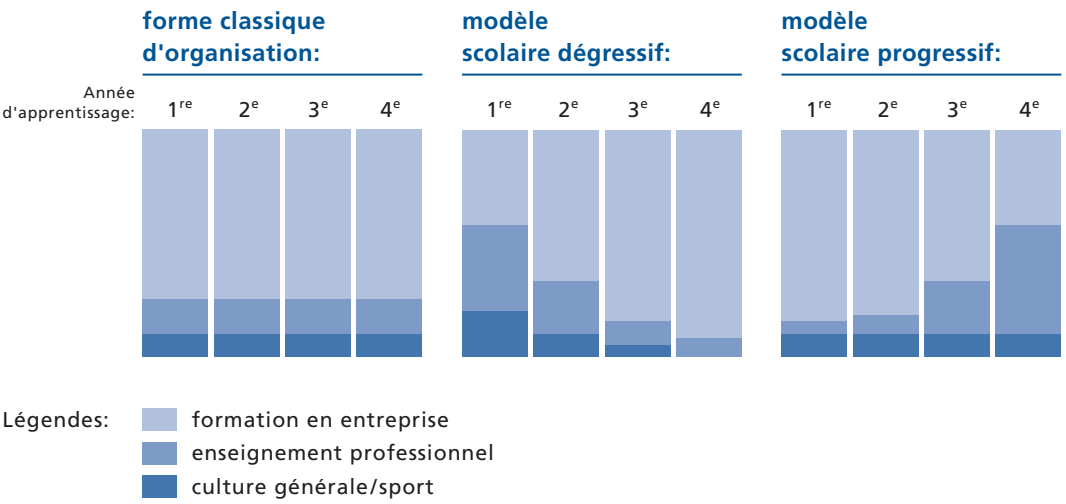
École professionnelle

L'école professionnelle complète la formation dispensée dans l'entreprise, enseigne les connaissances de base et pose les fondements en vue d'une formation permanente. Elle dispense l'enseignement des connaissances professionnelles et celui de culture générale ainsi que le sport.

Les connaissances professionnelles recouvrent les bases théoriques nécessaires à l'exercice de la profession. La culture générale a pour but de rendre les jeunes capables d'assumer leurs futurs rôles (consommateurs, salariés, citoyens, parents, etc.).

Différents modèles s'appliquent à la formation professionnelle initiale:

- **forme classique d'organisation** – de un à deux jours de cours et de trois à quatre jours dans l'entreprise pendant toute la durée de la formation;
- **modèle scolaire dégressif** – davantage de jours de cours au début de la formation et réduction progressive de la part scolaire au cours de l'apprentissage;
- **modèle scolaire progressif** – peu de jours de cours au début de la formation et augmentation progressive de la part scolaire au cours de l'apprentissage.



Cours spécialisés intercantonaux

Les cours spécialisés intercantonaux correspondent à une forme particulière d'organisation de l'enseignement professionnel. Ce sont surtout les entreprises saisonnières (hôtellerie, restauration, remontées mécaniques) qui optent pour cette forme d'organisation. La formation scolaire est dispensée sous forme de cours-blocs lorsque les entreprises formatrices sont fermées. Le SEFRI peut approuver, sur proposition des associations professionnelles, l'organisation de cours spécialisés intercantonaux.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Cours interentreprises (CIE)
Les techniques fondamentales de travail s'acquièrent dans les cours interentreprises 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. Selon les professions, ils durent quelques jours ou plusieurs semaines. Les cours interentreprises se déroulent souvent dans les centres de formation des associations professionnelles. La matière à dispenser figure dans le plan de formation.

Collaboration
La collaboration des trois lieux de formation s'impose pour garantir une formation complète et optimale. La répartition des tâches entre l'entreprise, le centre de cours interentreprises et l'école professionnelle présente l'avantage d'appliquer la théorie dans la pratique et, à l'inverse, de confronter la pratique à la théorie.

Assurance-qualité dans les trois lieux de formation
La notion d'assurance-qualité dans la formation professionnelle initiale est comprise dans un sens global. Elle est régie par la loi sur la formation professionnelle (LFPr) et ne cesse de se développer.

Les dispositions précisent les conditions que doivent remplir les responsables de la formation professionnelle et les exigences auxquelles les entreprises doivent satisfaire pour former des apprentis. Pour leur part, les personnes en formation doivent consigner les compétences et les expériences acquises dans un dossier de formation que le/la formateur/trice est chargé-e d'examiner périodiquement parallèlement au rapport de formation établi chaque semestre.

Les partenaires de la formation professionnelle (Confédération, cantons et organisations du monde du travail OrTra) se portent aussi garants de l'assurance-qualité. Les commissions suisses pour le développement professionnel et la qualité (CSDP&Q) sont chargées d'entretenir et de développer les ordonnances et les plans de formation ainsi que les instruments de promotion de la qualité mentionnés dans l'annexe au plan de formation. Elles peuvent émettre des propositions à l'intention de leur OrTra. Les ordonnances de formation sont élaborées en commun par l'OrTra, la Confédération et les cantons; le SEFRI les met en vigueur.

Enfin, l'autorité cantonale compétente (généralement l'office de la formation professionnelle) assure la surveillance de la formation professionnelle initiale, tant dans l'entreprise qu'à l'école professionnelle.

En outre, l'article 8 de la loi sur la formation professionnelle (LFPr) stipule que les trois lieux de formation assurent le développement de la qualité; à cet effet, ils disposent de divers instruments.

Entreprise formatrice: L'entreprise formatrice est responsable de la qualité de la formation pratique. A cet effet, elle se sert de la QualiCarte, instrument d'auto-évaluation. Les étapes les plus importantes de la formation en entreprise sont répertoriées en 28 indicateurs de qualité. Applicable à toutes les professions, la QualiCarte est utilisée par les autorités cantonales de surveillance des apprentissages et dans les cours pour formateurs/trices en entreprise. Les organisations du monde du travail (OrTra) peuvent ajouter leurs propres standards à la QualiCarte (voir aussi thème 1.4).

Cours interentreprises: Avec la QualCIE, les prestataires de cours interentreprises disposent d'un instrument simple pour mesurer et améliorer la qualité de la formation dispensée. L'utilisation de la QualCIe est facultative, mais recommandée par la CSFP et les organisations du monde du travail. Un autre système de management de la qualité peut être appliqué en lieu et place de la QualCIE.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

PARTIE B APPROFONDISSEMENT

École professionnelle: Il n'existe pas d'instrument harmonisé à l'échelle nationale. Les cantons disposent cependant de moyens pour contrôler la qualité. Les compétences sont réglées par les dispositions cantonales.

Formation initiale en école (FIE)
Le titre de la formation professionnelle initiale peut aussi s'acquérir dans une école suivie à plein temps (p. ex. école de commerce). Les compétences pratiques sont dispensées dans le cadre de stages. La collaboration se limite au prestataire de la formation scolaire et aux responsables des cours pratiques.

© 2024 CSFO, Berne

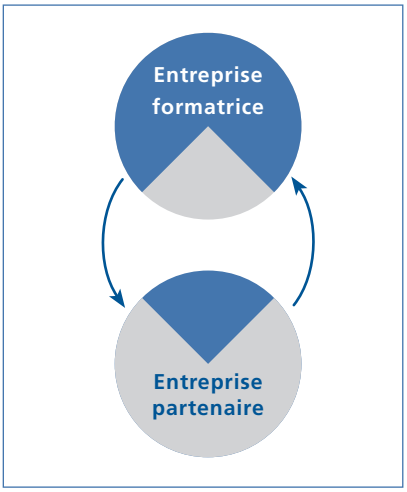
1.3. Les réseaux d'entreprises formatrices

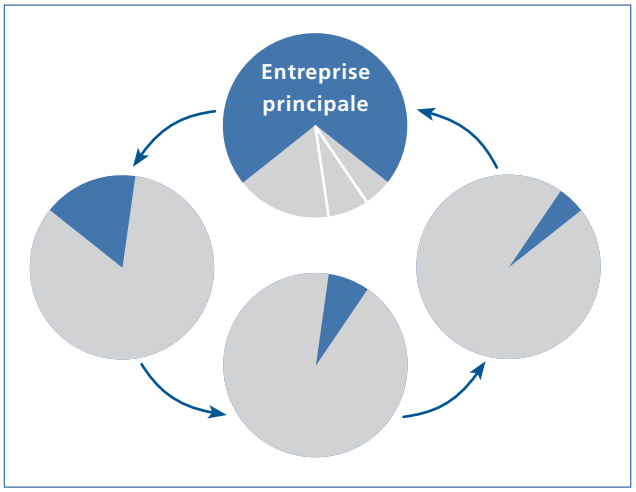
Le réseau d'entreprises formatrices représente une forme particulière d'organisation de la formation professionnelle initiale. Deux ou plusieurs entreprises aux activités complémentaires constituent un réseau et forment ensemble les apprenti-e-s. Leur collaboration a pour but de dispenser une formation conforme aux prescriptions en tirant profit de leurs ressources communes; ce faisant, elles réduisent aussi la charge supportée par chacune des entreprises. Grâce à ce dispositif, les petites entreprises comme les entreprises hautement spécialisées peuvent aussi participer à la formation professionnelle initiale.

Une entreprise ou une organisation principale (institution de formation, association professionnelle ou organisation de branche) assume la responsabilité de la formation et représente le réseau auprès des tiers. L'entreprise ou l'organisation principale assume certaines tâches comme le recrutement et la sélection des personnes à former ainsi que l'administration du réseau.

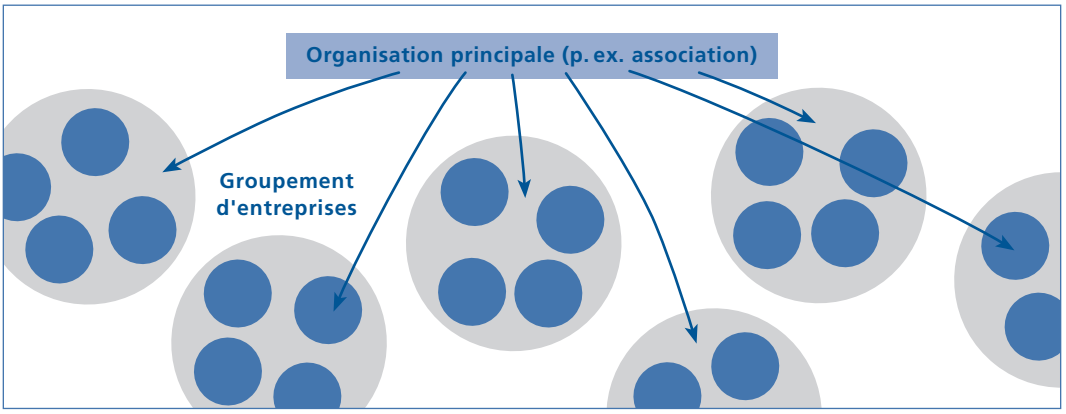
Les entreprises membres d'un réseau règlent leurs attributions et leurs responsabilités dans un contrat écrit. Le contrat d'apprentissage est conclu entre l'entreprise ou l'organisation principale et la personne à former.

Réseau restreint





Réseau élargi



© 2024 CSFO, Berne

PARTIE B APPROFONDISSEMENT

Avantages des réseaux pour l'entreprise formatrice:

- Concentration sur ses propres forces
  L'entreprise ne doit plus former dans toutes les activités prescrites. Elle peut former l'apprenti-e dans les domaines où elle est particulièrement performante. De cette manière, les entreprises spécialisées peuvent apporter une précieuse contribution à une formation globale.

- Allègement des charges
  L'entreprise principale se charge de la sélection des apprenti-e-s et assume une partie des tâches administratives (salaires, assurances sociales, etc.). Les coûts peuvent ainsi être réduits au strict minimum et la qualité de la formation professionnelle initiale optimisée. Les activités de formation peuvent être organisées ou planifiées en commun, ce qui représente un gain de temps.

- Répartition des risques
  Les risques liés à la formation sont répartis entre les entreprises du réseau (par exemple le risque de ne plus disposer d'assez de commandes pendant toute la durée de la formation de trois ou quatre ans, ou le risque d'un déplacement de l'activité en raison de l'évolution économique).

- Transfert de savoir-faire
  L'entreprise peut améliorer en permanence ses propres processus grâce à l'expérience et au savoir-faire acquis par les personnes en formation.

- Formation professionnelle initiale variée
  Les personnes en formation se familiarisent avec différentes cultures d'entreprise et reçoivent une formation spécifique approfondie dans des domaines de pointe. La formation dispensée dans plusieurs entreprises élargit le réseau des relations professionnelles et favorise la souplesse.

Indépendamment des avantages susmentionnés, la formation professionnelle initiale dispensée en partenariat exige quelques mesures d'adaptation (organisation et contrat). Les offices de la formation professionnelle fournissent les informations utiles. (voir thème B 2.2.)

Les prescriptions de formation, les dispositions légales et contractuelles doivent être respectées, les compétences personnelles et professionnelles assurées.

Le manuel relatif aux réseaux d'entreprises formatrices – «Handbuch für Ausbildungsverbünde» (disponible en allemand seulement) – contient des exemples de conventions de toute nature, par exemple contrats complémentaires, conventions de prestations ou contrats de partenariat. Les textes peuvent être consultés en ligne. (www.formationprof.ch/centretelechargement)

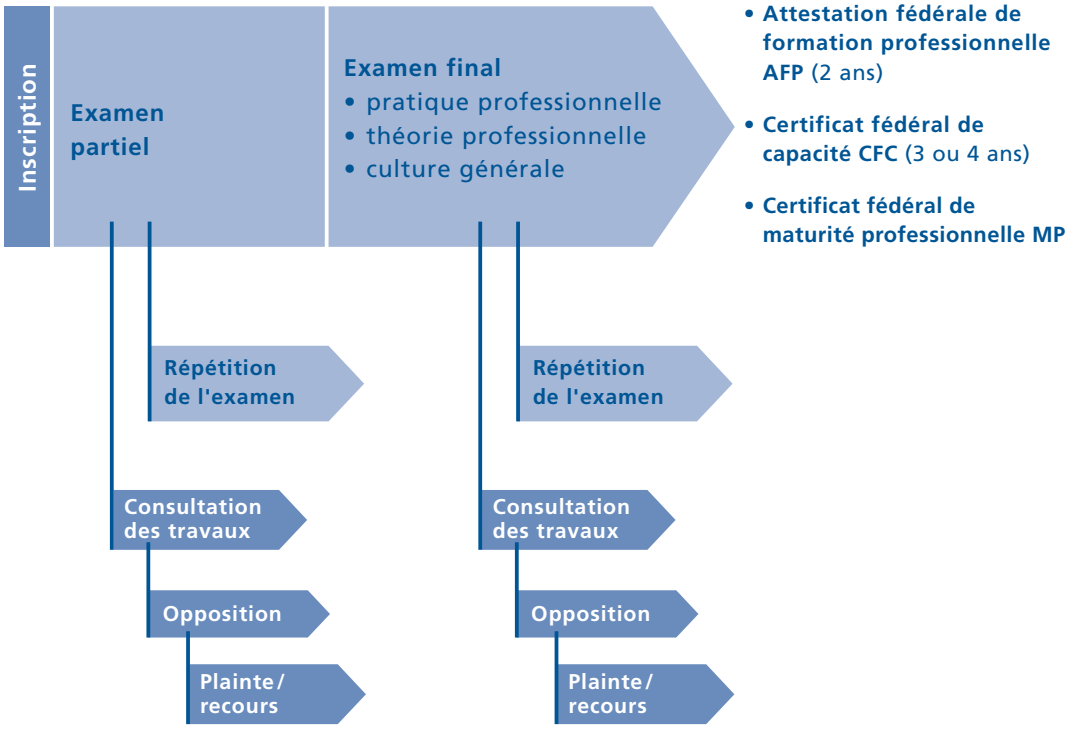
Deux aide-mémoire édités par le CSFO donnent davantage d'informations sur les réseaux d'entreprises formatrices. L'un donne une description du réseau, l'autre indique les éléments à prendre en considération lors de la création d'un réseau. (www.formationprof.ch/aidememoire)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

1.4. Les procédures de qualification

Les procédures de qualification (examens, notamment examens finaux) ont pour but de déterminer si les compétences professionnelles énoncées dans l'ordonnance de formation ont été acquises. Les qualifications sont attestées par un examen global, par une combinaison d'examens partiels ou par d'autres procédures de qualification reconnues par le SEFRI.
La loi sur la formation professionnelle laisse une grande marge de manœuvre quant à l'évaluation des compétences et qualifications acquises. Il existe différentes possibilités de les évaluer.

Procédures de qualification: déroulement et formes



Exigences et formes

Les procédures de qualification doivent répondre aux exigences suivantes:

- se fonder sur les objectifs et les exigences énoncés dans l'ordonnance de formation;
- permettre d'évaluer et de pondérer équitablement les éléments oraux, écrits et pratiques en tenant compte des particularités du domaine correspondant;
- prendre en considération les notes obtenues à l'école et dans la pratique;
- utiliser des méthodes d'évaluation adéquates et adaptées aux groupes cibles;
- pouvoir être mises en œuvre moyennant un investissement raisonnable. C'est la raison pour laquelle il faut également considérer le choix de la procédure du point de vue économique.

© 2024 CSFO, Berne

Examens écrits et oraux	Conviennent pour l'examen des connaissances et des bases théoriques. Des épreuves adaptées permettent de formuler des tâches plus complexes (résolution de problèmes).
Travaux pratiques	Conviennent pour examiner les compétences opérationnelles, l'application de bases théoriques et la connaissance de processus.
Note d'expérience	Correspond à la moyenne arithmétique des notes retenues dans l'ordonnance de formation et constitue une position dans le calcul de la note globale.
Méthode combinée	Convient pour examiner les compétences, les prestations et les progrès individuels, ainsi que la connaissance des processus Exemples: • travail pratique individuel (TPI) • travail pratique prescrit (TPP) • travaux d'approfondissement • entretien professionnel
Critères de qualité	• validité • fiabillité • égalité • économie

Procédure et organisation
Les dispositions relatives à la procédure de qualification sont mentionnées dans chaque ordonnance de formation:

- admission
- étendue et pondération des domaines de qualification
- formes, époque et durée de la procédure
- conditions de réussite

La procédure de qualification peut revêtir différentes formes, en fonction notamment de la conception du plan de formation (p. ex. unités de formation achevées), des exigences du champ professionnel (p. ex. examen identique pour tous les lieux de formation).

© 2024 CSFO, Berne

Procédures centralisées

Modules de qualification prescrits, devant être réussis par toutes les personnes en formation à des conditions identiques

Particularités:

- épreuves préparées de manière centralisée
- infrastructure d'examen identique
- critères d'appréciation détaillés, prescrits indépendamment de spécificités régionales ou locales

Procédures décentralisées

Modules de qualification adaptés à différents cas de figure

Particularités:

- épreuves préparées de manière décentralisée
- épreuves et critères d'appréciation adaptés aux spécificités locales
- différentes infrastructures d'examen
- critères d'appréciation généraux, adaptés aux spécificités régionales, aux caractéristiques de l'école ou de la branche

Procédures finales

Examen au terme de la formation

Particularités:

- examinent la formation dans sa globalité
- tiennent compte dans une moindre mesure de l'ordre chronologique dans lequel les contenus de la formation ont été abordés
- impliquent des travaux d'organisation relativement peu importants

Examens partiels

Examen partiel pratique clôturant une partie de la formation

Particularités:

- tiennent compte dans une large mesure des spécificités de la profession
- permettent une formation structurée sur tous les lieux de formation
- impliquent des travaux d'organisation supplémentaires

Notes d'expérience

Dans le cadre des procédures de qualification, des notes d'expérience peuvent également être prises en compte dans l'évaluation globale. Les notes d'expérience résultent de la moyenne arithmétique des notes prévues dans l'ordonnance de formation et correspondent à une position dans le calcul de la note globale. Elles traduisent les performances réalisées non seulement à un moment précis du parcours de formation, mais aussi sur une période plus longue, et reflètent par conséquent les progrès réalisés. Les notes d'expérience jouent un rôle important à l'école professionnelle.

Chacun des trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle, centre de cours interentreprises) peut en principe attribuer une note d'expérience. L'ordonnance de formation indique dans chaque cas de quels éléments se compose la note d'expérience.

© 2024 CSFO, Berne

1.5. Les coûts et le bénéfice de la formation dans l'entreprise

Responsabilité sociale et rapport économique

Les entreprises occupent une position déterminante dans la formation professionnelle duale. Ce sont elles qui mettent les places de formation à disposition. Leur motivation à former la relève tient à leur conviction qu'il vaut la peine d'investir dans la formation professionnelle initiale, dans l'intérêt de l'économie et de la société. Par ailleurs, des considérations économiques jouent aussi un grand rôle. Les entreprises qui envisagent de créer des places de formation prennent en considération les perspectives dans la branche et dans la profession en question.

Une étude publiée sous le titre «Coûts/bénéfice de la formation des apprentis pour les entreprises suisses» (SEFRI, précédemment OFFT, 2003), réalisée par l'Institut d'économie politique de l'Université de Berne, montre que l'investissement consenti se justifie. L'étude porte sur les répercussions économiques de la formation professionnelle initiale pour les entreprises formatrices; elle prend en compte le rendement des personnes en formation et les coûts liés au recrutement de personnel.

Investissement pour l'avenir

L'engagement d'une personne à former induit des coûts et des devoirs. Nonante pour cent des dépenses concernent les charges salariales (apprentis et formateurs). Les autres dix pour cent se répartissent essentiellement entre le matériel et les installations.

Lorsque les apprenti-e-s accomplissent des activités productives, ils/elles apportent à l'entreprise une plus-value qui peut compenser certains coûts de formation. Dans de nombreuses professions, les activités productives sont plus élevées que les dépenses. Il s'agit dans la plupart des cas de professions artisanales. Les personnes en formation peuvent très tôt être engagées dans le processus de production. Leur prestation porte déjà effet pendant la formation professionnelle initiale.

En revanche, pour les professions dans lesquelles l'investissement est plus intensif, par exemple celles de polymécanicien-ne et d'informaticien-ne, les coûts de la formation ne peuvent pas être entièrement couverts pendant la formation professionnelle initiale. Les entreprises disposent ensuite de spécialistes formés capables de répondre à leurs besoins. Lorsque la formation représente un investissement, les entreprises en tirent ultérieurement bénéfice si les circonstances leur permettent d'engager les personnes qu'elles ont formées. Elles s'épargnent les frais de recrutement et d'introduction de nouveaux collaborateurs.

Modèle de calcul pour l'entreprise

Les frais suivants entrent en général en ligne de compte:

- salaire, prestations sociales et assurances concernant les apprenti-e-s
- charges salariales correspondant à l'investissement en temps consenti par les formateurs et les formatrices
- frais généraux (poste de travail, appareils et matériel, loyer)
- autres coûts en rapport avec l'enseignement professionnel (manuels), les cours interentreprises (finance de participation, frais de voyage et de subsistance)

Les rendements fournis par les personnes en formation se répartissent en:

- prestations productives mesurables
- prestations indirectement productives
  (p. ex. formation en rapport avec les commandes ou les mandats)

© 2024 CSFO, Berne

Il n'est pas facile de chiffrer les économies que réalise l'entreprise formatrice si elle engage la personne formée après son apprentissage. Elle s'épargne ainsi tous les frais inhérents à la procédure de sélection et à l'introduction de nouveaux collaborateurs recrutés sur le marché de l'emploi. Ce type d'économies ne saurait être sous-estimé.

Le calcul des coûts et du bénéfice dépend de nombreux facteurs: importance de l'organisation d'une entreprise, branche, infrastructure technique et capacité des apprenti-e-s à fournir des prestations.

Formation des menuisiers – exemple de calcul des coûts

		1re année	2e année	3e année	4e année
Temps de travail annuel en heures	h	**2 164**	**2 164**	**2 164**	**2 164**
Absences (vacances, jours fériés, etc.)	h	322	322	322	322
Temps de travail net	h	**1 842**	**1 842**	**1 842**	**1 842**
École professionnelle, examen final	h	350	350	352	410
Cours interentreprises	h	150	40	150	0
Temps de travail net dans l'entreprise	h	**1 342**	**1 452**	**1 340**	**1 432**
Temps de formation dans l'entreprise	h	**600**	**400**	**300**	**200**
Instructions supplémentaires	h	180	130	100	90
Travaux d'entretien (1 jour par semaine)	h	**340**	**340**	**340**	**340**
Reste du temps – travaux directement imputables	**h**	**222**	**582**	**600**	**802**

		1re année	2e année	3e année	4e année
Recettes					
Heures directement imputables	h	222	582	620	802
Taux horaires	Fr.	32	40	53	64
Rendement total des travaux	**Fr.**	**7 100**	**23 280**	**31 800**	**51 330**
Dépenses					
Encadrement par le formateur	Fr.	10 980	7 930	6 100	5 490
Matériel de formation	Fr.	500	400	300	750
Coût des CIE	Fr.	2 270	610	2 270	0
Équipements et installations	Fr.	2 500	1 500	1 000	1 000
Travaux manqués	Fr.	3 500	2 000	1 000	1 000
Salaire et charges sociales	Fr.	7 280	11 050	13 650	17 550
Frais pour toute la durée du contrat	**Fr.**	**27 030**	**23 490**	**24 320**	**25 790**
Bénéfice de la formation professionnelle initiale	**Fr.**	**-19 930**	**-210**	**7 480**	**25 540**
Cumulé	**Fr.**	**-19 930**	**-20 140**	**-12 660**	**12 880**

Source: Association lucernoise des maîtres menuisiers

© 2024 CSFO, Berne

1.6. La formation professionnelle supérieure

La formation professionnelle supérieure vise à transmettre et à faire acquérir, au degré tertiaire, les qualifications indispensables à l'exercice d'une activité professionnelle complexe ou impliquant des responsabilités élevées. Les formations offertes se caractérisent par une très grande variété (contenus, exigences et organes responsables). Pour accéder à la formation professionnelle supérieure, il faut avoir acquis un certificat fédéral de capacité (CFC), une formation générale supérieure ou une qualification équivalente.

Examens professionnels fédéraux et examens professionnels fédéraux supérieurs
Les examens professionnels fédéraux et les examens professionnels fédéraux supérieurs (plus connus sous le nom d'examens de maîtrise dans les arts et métiers) sont synonymes d'un niveau de qualification élevé, proche de la pratique. Ils s'adressent aux hommes et aux femmes qui disposent déjà de connaissances professionnelles élargies et de plusieurs années de pratique. Les personnes qui réussissent l'un des nombreux examens de ce degré améliorent leurs perspectives professionnelles; elles conjuguent de solides compétences tant pratiques que théoriques. Par ailleurs, le titre acquis jouit d'une bonne réputation dans le monde de l'économie.

La Confédération approuve les règlements de ces examens. Les organisations du monde du travail déterminent le contenu des examens. Les cours de préparation ne font l'objet d'aucune réglementation. En règle générale, les candidat-e-s suivent un cycle de formation organisé par des institutions de formation. Le programme, la durée et le niveau des cours fréquentés parallèlement à l'exercice d'une activité professionnelle dépendent des prescriptions consignées dans les règlements. L'examen professionnel débouche sur le brevet fédéral, l'examen professionnel supérieur sur le diplôme fédéral.

Contributions pour cours préparatoires aux examens fédéraux
Depuis 2018, les personnes ayant suivi des cours préparatoires aux examens fédéraux peuvent bénéficier d'un soutien financier de la Confédération à raison de 50% des taxes de cours (financement axé sur la personne). Auparavant, les cantons finançaient en partie les cours sous la forme de subventions aux prestataires de cours (financement de l'offre).

Les coûts restants sont couverts par des moyens privés (employeurs, étudiant-e-s). La Confédération subventionne l'organisation des examens fédéraux à hauteur de 60%, voire de 80% maximum des coûts à la charge des organes responsables.

Sur mandat du SEFRI, le CSFO gère le financement des cours préparatoires aux examens fédéraux. L'organe de coordination des contributions pour cours préparatoires aux examens fédéraux du CSFO – abrégé organe de coordination EF – examine les demandes de subvention et verse les montants dus si les conditions sont remplies, tient à jour la liste des cours préparatoires aux examens fédéraux et apporte son soutien aux prestataires de cours et aux personnes souhaitant obtenir une subvention.

Écoles supérieures
Les filières de formation des écoles supérieures transmettent aux étudiant-e-s les compétences dont ils/elles ont besoin pour assumer de manière autonome, dans leur domaine d'activités, des responsabilités techniques et en matière de gestion. Les cursus de formation sont fortement orientés sur les besoins du monde du travail. Les études se fondent sur la formation professionnelle initiale et allient un niveau de qualification élevé pour la pratique et une partie théorique équilibrée.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

La Confédération (Secrétariat d'Etat à la recherche, à la formation et à l'innovation SEFRI) reconnaît les filières de formation. Les procédures de qualification se déroulent dans les écoles. Chaque filière de formation est fondée sur un plan d'études cadre élaboré par le prestataire de la formation en collaboration avec les organisations du monde du travail et approuvé par le SEFRI.

En plus des filières de formation, les écoles supérieures proposent aussi des études postdiplômes (EPD ES), qui permettent aux étudiants de poursuivre leur spécialisation et d'approfondir leurs connaissances. L'admission aux études postdiplômes présuppose un diplôme de degré tertiaire. Ces études postdiplômes sont aussi reconnues par le SEFRI, même si elles ne se basent pas sur des plans d'études cadres, exception faite du domaine de la santé.

Les organisations du monde du travail participent aux procédures de qualification finales par le biais de leurs experts. Le diplôme mentionne le titre acquis, assorti de l'abréviation «dipl.» et des compléments «ES ou EPD-ES».

Formation continue à des fins professionnelles
La formation continue à des fins professionnelles a pour but de renouveler, d'approfondir et de compléter les qualifications professionnelles existantes et d'en acquérir de nouvelles. Par cette offre de formation, la loi sur la formation professionnelle entend améliorer la mobilité professionnelle et faciliter la réinsertion dans la vie professionnelle. La formation continue à des fins professionnelles s'acquiert aussi bien après la formation professionnelle initiale qu'après la formation professionnelle supérieure.

© 2024 CSFO, Berne

Teil Partie Parte **B**

Kapitel
Chapitre
Capitolo 2

B 2. Partenaires

2.1. Partenaires de la formation professionnelle initiale 211

2.2. Collaboration avec l'autorité cantonale 214

2.3. Collaboration avec l'école professionnelle 216

2.4. Collaboration avec les organisations du monde du travail 218

2.5. Rôle de l'orientation professionnelle et des services s'occupant de questions liées à la jeunesse 219

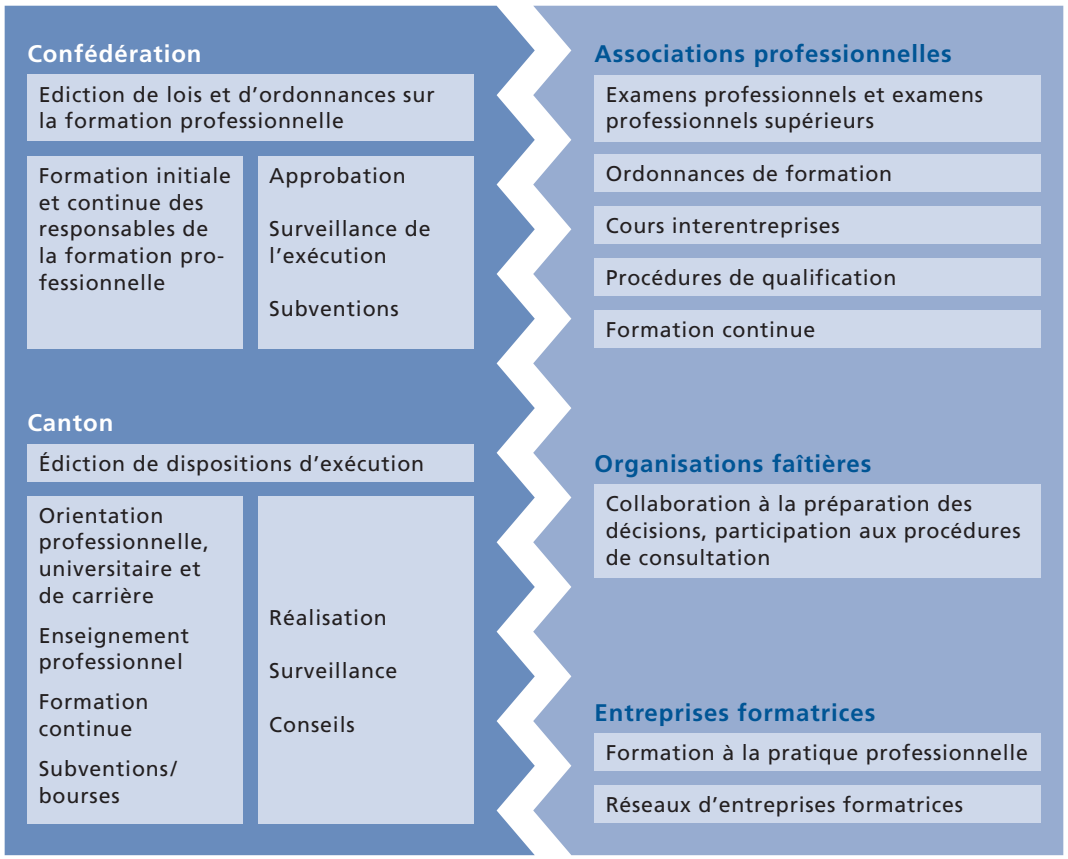
2. Partenaires

2.1. Partenaires de la formation professionnelle initiale

Collaboration entre les organisations du monde du travail (OrTra) et l'État
«La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail» (LFPr art. 1). La collaboration entre les partenaires est ainsi inscrite dans la loi sur la formation professionnelle. Cette collaboration est appelée partenariat.

Les organisations du monde du travail exercent une influence directe sur la conception et l'aménagement de la formation professionnelle, tant sur le plan stratégique que dans les faits. Par leurs organisations faîtières, elles participent à la réalisation des bases légales; en collaboration avec le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI et les cantons. L'adéquation entre la formation professionnelle initiale et les besoins du monde du travail est ainsi assurée. Enfin, le SEFRI édicte l'ordonnance correspondante. Les cantons assument pour leur part la mise en application des ordonnances de formation. Pour cette raison, ils accompagnent et soutiennent le processus de révision dès son début.

En outre, les organisations du monde du travail élaborent et révisent les ordonnances de formation. Elles déterminent si des cours interentreprises doivent être organisés et sont responsables de leur mise en œuvre. Enfin, elles jouent souvent, avec les écoles professionnelles, un rôle dans les procédures de qualification (examens finals).



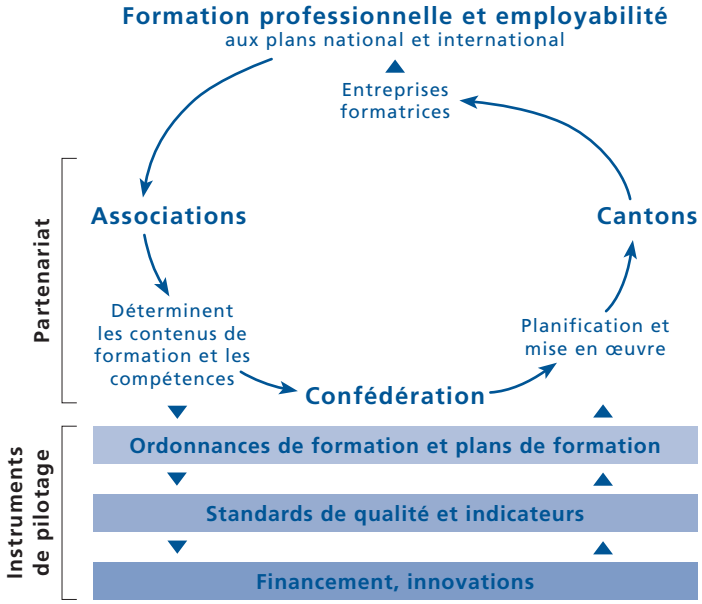
© 2024 CSFO, Berne

La loi sur la formation professionnelle (art. 60) permet aux organisations du monde du travail de créer des fonds de branche en faveur de la formation professionnelle. Ces fonds peuvent aussi être alimentés par les entreprises qui ne participent pas aux coûts de la formation professionnelle initiale. Les fonds représentent un moyen d'instaurer une certaine solidarité au sein d'une branche. La Confédération peut déclarer la participation à un fonds obligatoire pour toutes les entreprises de la branche. Il existe aussi – surtout en Suisse latine – des fonds cantonaux transversaux (indépendants des branches) régis par le droit cantonal.

Commissions suisses pour le développement professionnel et la qualité (CSDP&Q)
Une commission pour le développement professionnel et la qualité est créée pour chaque formation professionnelle initiale. En tant qu'instance consultative, la CSDPQ est un organe consultatif de l'organisation responsable de la formation professionnelle initiale. Les CSDPQ travaillent sur des contenus et des stratégies, n'ont pas de compétence décisionnelle, mais seulement le droit d'émettre des propositions à l'intention de leur OrTra. Les CSDPQ sont un lieu de collaboration structurée entre les partenaires de la formation professionnelle. Elles assument la responsabilité du développement professionnel et de l'assurance-qualité. Il leur incombe notamment de gérer et de développer:

- l'ordonnance de formation
- le plan de formation
- les instruments servant à promouvoir la qualité énumérés dans l'annexe du plan de formation

Formation professionnelle et employabilité
Les organisations du monde du travail sont les principales responsables des ordonnances de formation, de leur élaboration et de leur révision. De cette manière, la formation professionnelle initiale est régulièrement renouvelée et adaptée aux besoins du monde du travail.



Partenariat au quotidien
Les partenaires de la formation professionnelle initiale collaborent au quotidien et partagent leurs responsabilités. Le système dual joue à plein et contribue ainsi à la qualité de la formation professionnelle initiale.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

La formation dispensée dans trois lieux exige une coordination optimale entre la formation pratique en entreprise, l'enseignement dispensé par l'école professionnelle et les cours interentreprises. Elle permet à la personne en formation de mesurer les multiples interactions entre la théorie et la pratique et de comprendre que la formation représente un tout.

Rôle des personnes qualifiées dans la formation professionnelle

Le système suisse de formation professionnelle ne se conçoit pas sans l'engagement et la collaboration des personnes qualifiées. Elles peuvent être tour à tour:

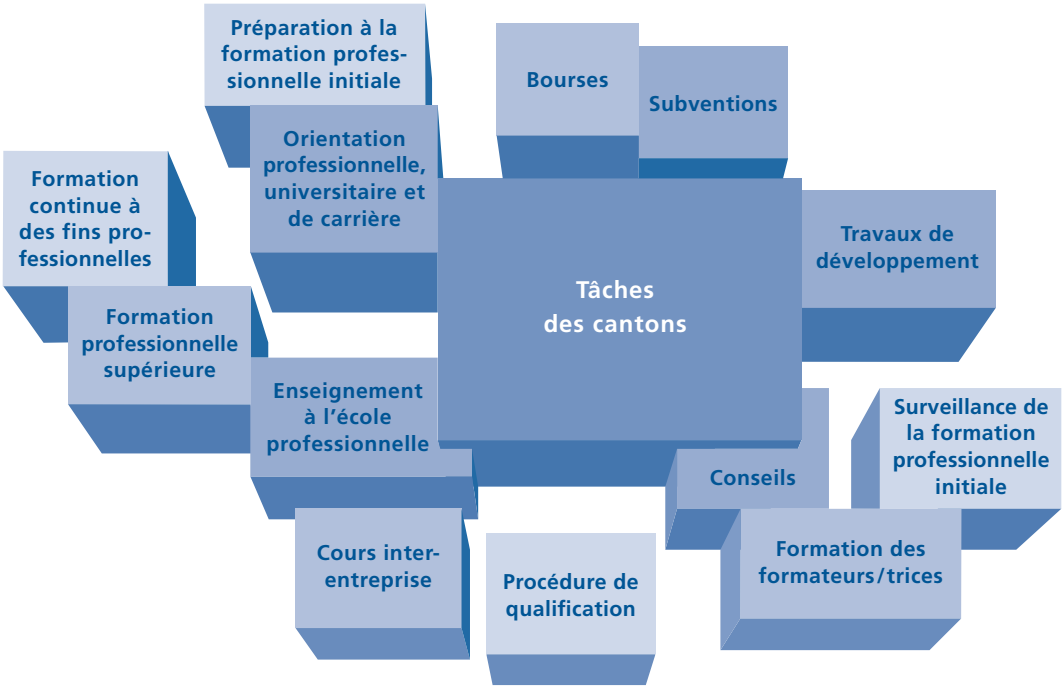
- formatrices en entreprise
- expertes aux examens
- formatrices dans les cours interentreprises
- personnes engagées dans le dispositif cantonal de surveillance de la formation professionnelle
- enseignantes à l'école professionnelle

Ce système garantit que la formation professionnelle initiale demeure proche de la pratique, actuelle et adaptée aux besoins de l'économie.

© 2024 CSFO, Berne

2.2. Collaboration avec l'autorité cantonale

La mise en œuvre de la loi sur la formation professionnelle incombe aux cantons dans une mesure prépondérante. Ils organisent la surveillance des apprentissages et celle de l'enseignement professionnel; ils sont responsables des procédures de qualification. Ils veillent à maintenir une étroite collaboration avec les organisations du monde du travail.



L'office ou le service de la formation professionnelle (dénominations différentes selon les cantons) est le principal organe d'exécution. Pour les questions d'ordre opérationnel, l'office peut recourir au concours d'expert-e-s des organisations du monde du travail.

Sur la corde raide entre conseils et surveillance

La surveillance des apprentissages représente une des principales tâches des cantons. La loi sur la formation professionnelle (LFPr art. 24) stipule que l'encadrement, l'accompagnement des parties aux contrats d'apprentissage et la coordination des activités des partenaires de la formation professionnelle initiale font partie de la surveillance. Pour assumer cette tâche, les autorités entreprennent notamment les actions suivantes:

- vérifier les conditions préalables à la formation dans les entreprises
- accorder l'autorisation de former
- approuver le contrat d'apprentissage
- organiser les cours de formation et de formation continue pour formateurs et formatrices
- vérifier la qualité de la formation en entreprise
- révoquer l'autorisation de former
- intervenir en cas de conflit entre les parties contractantes (consultation des programmes de formation, rapports de qualification, dossiers de formation)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Une mission importante de l'office consiste à dispenser des conseils. À la disposition des partenaires, ses collaborateurs sont tenus au secret de fonction. En cas de conflit, l'un d'entre eux joue le rôle de médiateur entre les parties. Lorsque le contrat est rompu, il cherche une solution de rechange, notamment pour assurer la poursuite de la formation. L'accompagnement des nouvelles entreprises formatrices revêt aussi une grande importance. Par ailleurs, l'office invite les entreprises à des séances d'information et publie un bulletin périodique (information des cantons aux entreprises formatrices) pour les tenir au courant des nouveautés et des innovations.

Les offices de la formation professionnelle constituent la plaque tournante pour la plupart des acteurs de la formation professionnelle: Confédération, départements cantonaux (de l'éducation, de la formation ou de l'instruction publique), organisations du monde du travail, entreprises, etc.

École professionnelle
L'organisation de l'enseignement professionnel et sa surveillance incombent aux cantons. La responsabilité des écoles peut être confiée à des organismes différents selon les cantons.
(voir thème B 2.3.)

Orientation professionnelle, universitaire et de carrière
Les offices publics d'orientation professionnelle, universitaire et de carrière aident les jeunes et les adultes à choisir une voie professionnelle ou à établir un plan de carrière. Leurs prestations sont en principe gratuites. (voir thème B 2.5.)

Procédures de qualification
Les cantons sont responsables des procédures de qualification. Les structures sont en conséquence très variées. Les commissions des examens sont en règle générale chargées de les organiser par profession, par groupes de professions ou pour tout le canton.

© 2024 CSFO, Berne

2.3. Collaboration avec l'école professionnelle

La conclusion du contrat entraîne, pour la personne en formation, le droit – mais aussi le devoir – de fréquenter l'école professionnelle. Celle-ci a un mandat de formation qui lui est propre (LFPr art. 21); il découle des dispositions fédérales et cantonales, des objectifs et des exigences consignés dans le plan de formation qui accompagne chaque ordonnance de formation. L'enseignement dispensé par l'école professionnelle est gratuit.

Mandat de l'école professionnelle

L'école professionnelle:

- dispense la formation scolaire (celle-ci comprend un enseignement professionnel et un enseignement de culture générale)
- favorise l'épanouissement de la personnalité et les compétences sociales des personnes en formation en leur transmettant les connaissances théoriques de base nécessaires à l'exercice de leur profession ainsi qu'une bonne culture générale;
- met en valeur les talents des personnes en formation et satisfait, par des offres adéquates, aux besoins de celles qui ont beaucoup de facilité comme de celles qui éprouvent des difficultés;
- favorise l'égalité effective entre les sexes;
- offre aux personnes handicapées des types et des programmes de formation adéquats. (compensation des désavantages, voir thème A 5.1.)

Offres des écoles professionnelles

En plus de la formation scolaire obligatoire, les écoles professionnelles offrent des:

- Cours facultatifs
  La personne en formation qui remplit les conditions requises peut suivre des cours facultatifs sans retenue sur son salaire. Elle fréquente les cours avec l'accord de l'entreprise. Les cours facultatifs peuvent porter sur l'enseignement professionnel ou sur des thèmes de culture générale; ils élargissent l'offre de formation pendant la formation professionnelle initiale.

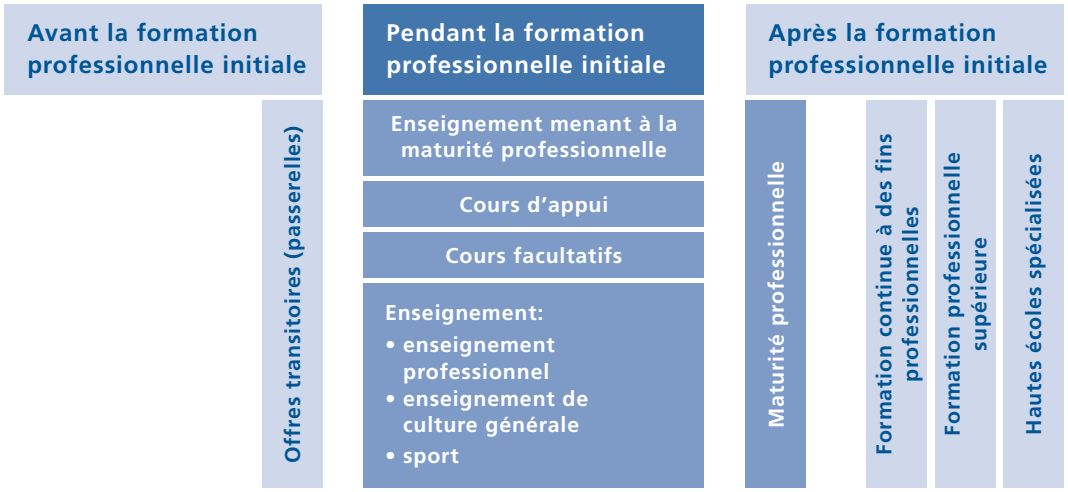
- Cours d'appui
  Si une personne en formation a besoin de cours d'appui pour réussir l'école professionnelle, celle-ci peut ordonner qu'elle en suive, avec son accord et celui de l'entreprise formatrice. La fréquentation des cours d'appui n'entraîne pas non plus de retenue sur le salaire de l'apprenti-e.

- Cours spécialisés intercantonaux
  À la demande des organisations du monde du travail, le SEFRI autorise les cours intercantonaux lorsque ceux-ci permettent de mieux atteindre l'objectif de la formation.

- Cours de préparation à la formation professionnelle initiale (offres transitoires)
  Les offres de formation transitoires entre la scolarité obligatoire et le degré secondaire II complètent le programme de l'école obligatoire et préparent les jeunes aux exigences du monde du travail. Ce sont par exemple les années de préapprentissage ou de préparation à la formation professionnelle.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

- Enseignement menant à la maturité professionnelle
  Le certificat fédéral de maturité professionnelle ouvre la voie aux études dans une haute école spécialisée. De nombreuses écoles professionnelles proposent des cours de préparation à la maturité professionnelle.



École professionnelle et organisations du monde du travail
Les écoles professionnelles collaborent avec les organisations du monde du travail. La plupart des enseignant-e-s sont affilié-e-s à l'association professionnelle de leur champ d'activité.

- En collaboration avec les organisations du monde du travail, l'école professionnelle offre des cours de formation professionnelle supérieure et de formation continue à des fins professionnelles. Les personnes qualifiées peuvent ainsi élargir leur bagage après la formation professionnelle initiale et l'adapter à l'évolution technique, économique et sociale.
- En collaboration avec les organisations du monde du travail et les entreprises, l'école professionnelle peut participer à la mise sur pied des cours interentreprises.
- L'école professionnelle assume souvent des tâches de coordination afin de promouvoir la collaboration des acteurs de la formation professionnelle initiale.

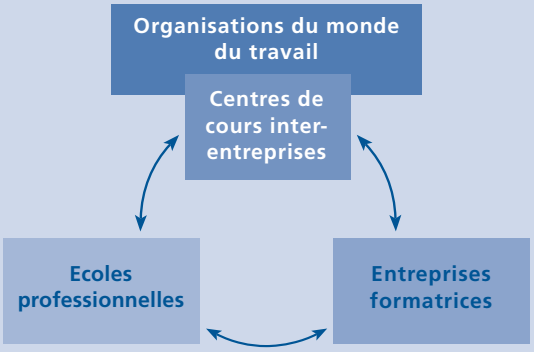
© 2024 CSFO, Berne

2.4. Collaboration avec les organisations du monde du travail

Les personnes en formation acquièrent un savoir-faire de base dans les cours interentreprises. La fréquentation des cours interentreprises est obligatoire. En règle générale, les organisations du monde du travail organisent les cours interentreprises. Leur durée dépend des exigences de la profession. Les organisations du monde du travail jugent si un cours interentreprises est nécessaire dans une profession et en règlent les modalités dans l'ordonnance de formation. Les contenus d'apprentissage à transmettre figurent dans le plan de formation.

Cours interentreprises (CIE)

- Blocs de cours répartis sur toute la durée de la formation
- Transmission de techniques fondamentales, connaissances et méthodes de travail
- Complément à la pratique professionnelle
- État de la formation



Aptitudes fondamentales
L'entreprise formatrice a pour mission de transmettre les aptitudes fondamentales. Les cours interentreprises complètent la formation dispensée dans l'entreprise et à l'école professionnelle.

Les principaux objectifs des cours interentreprises consistent à:

- transmettre un savoir-faire de base
- introduire aux techniques fondamentales de travail
- compléter la formation à la pratique professionnelle dans tous les travaux courants
- constater le niveau de formation pendant l'apprentissage

Avantages pour les entreprises formatrices
Compte tenu des objectifs énoncés ci-dessus, les entreprises formatrices tirent profit des cours interentreprises. La matière en est parfois dispensée dans des cours centralisés, par des spécialistes formés à cet effet, dans une infrastructure appropriée. Les instructeurs peuvent établir des comparaisons et se prononcer sur les prestations des apprenti-e-s. Pour leur part, les personnes en formation peuvent mesurer le niveau de leur formation et comparer leurs méthodes de travail avec celles de leurs collègues.

Organisation
La fréquentation des cours interentreprises est obligatoire. Le canton et l'entreprise formatrice se partagent les coûts. L'autorité cantonale compétente peut dispenser une entreprise des cours interentreprises si les personnes en formation suivent un enseignement équivalent dans le centre de formation d'une entreprise ou dans une école de métiers.

Les formateurs et les formatrices dirigent les cours interentreprises. Ils satisfont au moins aux exigences que doivent remplir les formateurs/trices en entreprise. Le plan d'études cadre pour les responsables de la formation professionnelle précise les exigences, par exemple en matière de pédagogie professionnelle. (voir thème A 1.3.)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

2.5. Rôle de l'orientation professionnelle et des services s'occupant de questions liées à la jeunesse

Orientation professionnelle, universitaire et de carrière
L'orientation professionnelle fonde son action sur trois piliers. Elle assure l'accès à des informations de qualité sur les professions et les voies de formation, facilite le choix d'un métier et aide les jeunes dans leur recherche d'une place d'apprentissage.

L'offre de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière comprend en règle générale:

- Information: voies de formation, professions, fonctions professionnelles, marché du travail
- Conseil: entretiens, soutien individualisé, aide à la résolution de problèmes
- Aide à la réalisation: informations sur le marché des places d'apprentissage, sur les aides financières et sur les services utiles, préparation au processus de sélection et, en collaboration avec d'autres institutions, accompagnement des jeunes les moins favorisés (case management).

Dans le cadre de la formation professionnelle initiale, l'orientation professionnelle rend essentiellement trois types de services: aide au choix d'une profession, réorientation en cas de rupture d'apprentissage et soutien dans la poursuite de la formation professionnelle initiale.

Choix de la profession
Les offices d'orientation professionnelle mettent à la disposition des jeunes toute une panoplie de moyens pour les aider à choisir, en toute connaissance, une formation conforme à leurs aspirations, à leurs aptitudes et aux offres existantes.

Lors de l'entretien d'embauche, le formateur en entreprise peut interroger le candidat sur les démarches qu'il a effectuées en vue de son orientation. Dans de nombreux cas, un carnet de stage est rempli lors de chaque expérience en milieu professionnel. Ces documents, propriété du jeune, peuvent apporter un éclairage intéressant sur ses motivations. (voir thème A 2.2.)

Rupture d'apprentissage
En cas de rupture d'apprentissage, les offices d'orientation professionnelle apportent une aide à la réorientation et un soutien au jeune en difficulté. Ils peuvent également l'assister dans la recherche d'une nouvelle place de formation.

Les conseillers/ères en orientation offrent également leurs services aux formateurs/trices en entreprise pour les aider à prendre de bonnes options en cas de doute sur la pertinence du choix effectué par certains jeunes.

Formation continue
De nombreuses voies de formation s'ouvrent au terme de la formation initiale. L'orientation professionnelle, là également, peut fournir les informations utiles et aider l'apprenti-e à opérer un choix constructif. Les formateurs/trices en entreprise peuvent aussi recourir à ces services d'information et de conseil.

Adresses utiles
Il existe, dans chaque canton, un office ou un service d'orientation qui fournit toutes les informations utiles. Les adresses sont indiquées par l'administration cantonale ou via le portail suisse de l'orientation professionnelle (www.orientation.ch). Ce site fournit toutes les informations sur le choix professionnel et sur les filières de formation initiale et continue en Suisse.

 © 2024 CSFO, Berne

Services s'occupant de questions liées à la jeunesse

En cas de besoin, les formateurs/trices peuvent demander le soutien de services spécialisés (voir liste de liens en annexe «&»):

A	**Administration** Office ou service de la formation professionnelle (voir thème B 2.2.)	• Surveillance de la formation professionnelle (À disposition pour conseiller et communiquer les adresses d'autres services cantonaux)
D	**Drogues et dépendances** (voir thème B 6.)	• Centres spécialisés: - Addiction Info Suisse Consultation en ligne sur les addictions: safezone.ch - Ligue contre les toxicomanies - AA Alcooliques anonymes - Croix-Bleue - SOS Alcoolisme • Institut suisse de prévention de l'alcoolisme et autres toxicomanies (ISPA) • Office fédéral de la santé publique (thèmes alcool, tabac et drogues)
	Droits	• Droits des apprenti-e-s Lien sur le site de la jeunesse syndicale: «Je défends mes droits» • Guide de l'apprentissage (CSFO) • Lexique de la formation professionnelle (CSFO)
E	**École professionnelle** (voir thème B 2.3.)	• Service de médiation de l'école professionnelle
	Égalité	• Services cantonaux de l'égalité entre hommes et femmes
	Emploi Recherche du premier emploi (voir thème A 5.3.)	• Office régional de placement • Service social
	Endettement	• Caritas • Centre social protestant
F	**Finances**	• Services cantonaux des bourses et prêts • Services sociaux des communes
J	**Jeunesse** (voir thème B 5.)	• Pro Juventute (bon portail internet pour les jeunes) • Conseil suisse des activités de jeunesse (CSAJ) • Groupe romand des activités de jeunesse (GRAJ) • Services de protection de la jeunesse et secrétariat de la Commission fédérale pour l'enfance et la jeunesse
L	**Logement**	• Foyers pour jeunes • Services communaux
	Loisirs	• Centres de loisirs et centres communautaires Sociétés locales
M	**Mineurs**	• Offices cantonaux des mineurs
O	**Orientation**	• Offices/services cantonaux d'orientation professionnelle, univer sitaire et de carrière
P	**Prévention**	• Consacré à la santé publique, le site www.prevention.ch donne accès à de multiples sources d'information et à de nombreuses publications.
S	**Santé mentale**	• Services de consultation psychologie et psychiatrique
	Sexualité	• Centres d'information et de planning familial • Site www.ciao.ch
	Solitude	• Centres de loisirs • Aumôneries • «La Main tendue», tél. 143, service d'aide par téléphone

© 2024 CSFO, Berne

	Syndicats	• Jeunesse syndicale (USS) • Unia
U	**Urgences**	• Tél. 147, ligne d'aide pour les jeunes • Tél. 144, urgences médicales • Tél. 022 382 42 42, Unité de crise pour adolescents jusqu'à 20 ans
V	**Violence**	• Centres Lavi • Protection de l'enfant Suisse • Services de protection de la jeunesse • Solidarité Femmes

© 2024 CSFO, Berne

Teil Partie Parte **B**

Kapitel
Chapitre
Capitolo 3

B 3. Conditions-cadres de la formation professionnelle

3.1. Dispositions légales 225

AIDE-MEMOIRE

• Droit public du travail, droit collectif du travail 231

3. Conditions-cadres de la formation professionnelle

3.1. Dispositions légales

Niveau fédéral

Constitution, loi, ordonnance

La formation professionnelle initiale est inscrite dans la Constitution fédérale et autorise la Confédération à édicter les prescriptions y relatives (Cst. art. 63). Les principales dispositions légales figurent dans la loi fédérale et l'ordonnance sur la formation professionnelle.

Chaque formation professionnelle initiale est régie par sa propre ordonnance de formation et le plan de formation qui l'accompagne. Ce sont les deux documents les plus importants pour les formateurs et les formatrices en entreprise.

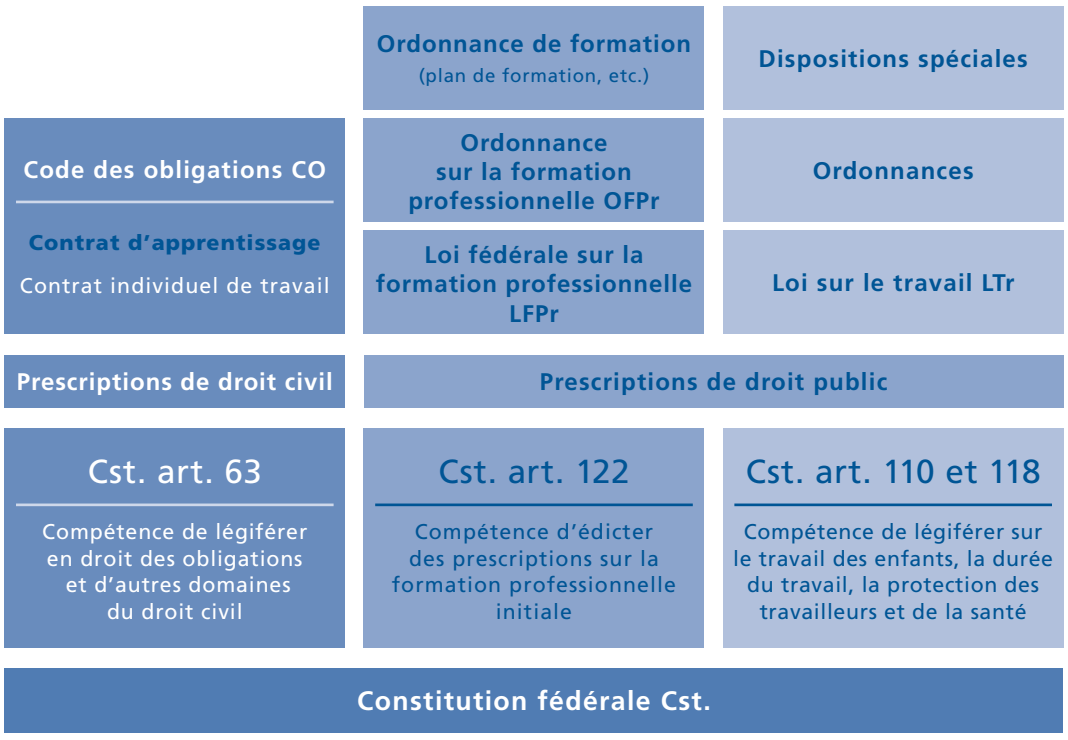
Code des obligations

L'apprenti-e et l'entreprise concluent un contrat de travail de forme particulière. La personne en formation est salarié-e. C'est la raison pour laquelle, à quelques exceptions près, les dispositions légales relatives au contrat de travail s'appliquent aussi au contrat d'apprentissage. Il s'agit d'un contrat individuel de travail dont les conditions sont énoncées aux articles 344 à 346a du Code des obligations.

D'autres lois s'appliquent aussi à la formation professionnelle, par exemple la loi sur la durée du travail (LDT), la loi sur l'égalité pour les handicapés (LHand), la loi sur l'égalité entre hommes et femmes (LEg).

Loi sur le travail

Les dispositions du droit public s'appliquent aux personnes en formation. Les mesures de protection des jeunes travailleurs doivent être prises en considération. La quasi-totalité des entreprises publiques et privées sont soumises à la loi fédérale sur le travail dans l'industrie, l'artisanat et le commerce (LTr).



© 2024 CSFO, Berne

Moyens de planifier la formation professionnelle initiale

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	Élaborée 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	Compétences et buts de la formation: 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.

Niveau cantonal

Les cantons assument de façon prépondérante la mise en œuvre de la législation sur la formation professionnelle. La surveillance des apprentissages est l'une de leurs tâches prioritaires. L'octroi ou le retrait de l'autorisation de former et l'approbation du contrat d'apprentissage en font partie. Le canton doit aussi édicter des dispositions légales pour accomplir sa mission. La loi fédérale prime cependant toujours sur la loi cantonale.

La marge de manœuvre dont les cantons disposent dans l'application des prescriptions fédérales peut varier. La Confédération n'énonce que peu de dispositions sur l'organisation et le financement des examens. Dès lors, le dispositif varie d'un canton à un autre. En revanche, la matière et la durée des examens sont partout les mêmes, conformément aux domaines de qualification fixés dans l'ordonnance de formation.

© 2024 CSFO, Berne

Niveau individuel – contrat d'apprentissage

Les dispositions légales prennent une tournure concrète dès l'instant où le contrat d'apprentissage est signé. Les parties contractantes – l'entreprise formatrice et la personne à former – s'engagent à les respecter.

L'entreprise doit accomplir certaines démarches avant d'offrir une formation professionnelle initiale à une jeune personne et de conclure un contrat d'apprentissage avec elle.

Autorisation de former (art. 20 LFPr)

Par une visite de l'entreprise, un-e représentant-e de l'autorité cantonale (le plus souvent de l'office de la formation professionnelle) s'assure que les exigences sont remplies pour dispenser la formation pratique. Sur cette base l'autorité cantonale délivre l'autorisation de former. Seules les entreprises qui engagent pour la première fois un-e apprenti-e doivent demander cette autorisation.

Formateurs et formatrices en entreprise

En plus des compétences professionnelles et de l'expérience requises, les formateurs/trices disposent d'une qualification pédagogique. Cette qualification s'acquiert dans un cours et est confirmée dans une attestation ou un diplôme. L'ordonnance de formation dans une profession donnée peut exiger d'autres qualifications. Cette ordonnance indique aussi le rapport entre le nombre de personnes en formation et celui des personnes qualifiées employées par l'entreprise.

Cours pour formateurs et formatrices

Les cantons organisent eux-mêmes les cours ou les mettent sur pied en collaboration avec les organisations du monde du travail. Le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI arrête le programme minimal des cours, édicte un plan d'études-cadre (voir site SEFRI, liste de liens en annexe «&») et encourage la formation continue des formateurs/trices en collaboration avec les cantons. La formation pédagogique comprend 100 heures de formation (diplôme reconnu par la Confédération) ou 40 heures de cours (attestation cantonale reconnue par la Confédération). Le contenu n'est pas centré sur la profession. Il porte sur les bases méthodologiques et didactiques spécifiques à la formation des jeunes.

Thèmes des cours pour formateurs/trices	Formation continue
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	• approfondissement • élargissement • autres thèmes

Examens médicaux

Les examens médicaux requis sont destinés à vérifier si la personne à recruter est en mesure d'accomplir un apprentissage dans la profession choisie. Dans certains cas, il est nécessaire de s'en assurer par un examen médical (p. ex. en raison du travail de nuit, pour déceler d'éventuelles allergies ou incompatibilités).

Travaux dangereux

Les travaux dangereux sont en principe interdits aux jeunes. Il existe toutefois, dans le cadre de certaines formations professionnelles initiales, des dérogations à cette interdiction. L'exception est dûment mentionnée dans l'ordonnance de formation.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

L'âge minimal autorisant l'exécution de travaux dangereux a été abaissé de 16 à 15 ans et assorti de conditions. Dans chaque cas, l'organisation du monde du travail doit élaborer des mesures d'accompagnement qui sont consignées dans l'annexe 2 au plan de formation. (Ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs OLT 5 art. 4, al. 4). Avant de confier des travaux dangereux à ses apprentis, l'entreprise formatrice s'engage par écrit à respecter les mesures d'accompagnement (formulaires «Déclaration» de la CSFP, www.csfp.ch Recommandations & directives / Recommandations des commissions / Travaux dangereux).

Autorisation de travailler pour les apprentis étrangers

Quelques-unes des autorisations de séjour permettent aux jeunes étrangers d'accomplir, sous certaines conditions, une formation professionnelle initiale en Suisse. Parallèlement à l'établissement du contrat d'apprentissage, l'entreprise formatrice est tenue d'obtenir les autorisations nécessaires auprès de l'autorité compétente. La commune renseigne et tient à disposition les formulaires de demande.

Conclusion du contrat

contrat entre	l'entreprise formatrice et la personne en formation (sa représentation légale)
approuvé	par l'autorité cantonale (office de la formation professionnelle)
forme	écrite
contenus	• parties contractantes • désignation de la profession et durée de la formation, temps d'essai • formateur/formatrice responsable • enseignement à l'école professionnelle • indemnisation (salaire) • horaire de travail • vacances • acquisitions nécessaires à l'exercice de la profession • assurances
dispositions supplémentaires	outils de travail et vêtements professionnels, frais de voyage, manuels d'enseignement, logement et pension, prise en charge des primes d'assurance, secret professionnel

Parties contractantes

Le contrat d'apprentissage est conclu entre l'entreprise formatrice et la personne à former. Les parties s'engagent mutuellement à fournir des prestations et deviennent ainsi partenaires. Si l'apprenti-e est mineur-e, la représentation légale (en général les parents ou la personne exerçant l'autorité parentale) doit donner son accord.

Contrat écrit

Comme des questions peuvent se poser pendant la formation professionnelle initiale, le contrat d'apprentissage doit revêtir la forme écrite, conformément aux dispositions du Code des obligations. Cette forme importe aussi pour l'autorité cantonale de surveillance qui doit examiner le contrat avant de l'approuver.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Le CSFO met à disposition le formulaire de contrat d'apprentissage applicable dans toute la Suisse. Édité dans les quatre langues nationales, le formulaire est disponible en ligne (www.formationprof.ch/contratapprentissage) ou sous forme d'imprimé. (voir thème A 2.3.)

Réseau d'entreprises formatrices

Certaines (petites) entreprises ne sont pas toujours en mesure d'offrir une formation complète. Elles peuvent entrer dans un réseau d'entreprises formatrices. Dans ce cas, l'une d'entre elles est désignée comme responsable; elle conclut le contrat et devient l'interlocutrice de l'autorité cantonale de surveillance. Les partenaires doivent déterminer la répartition des tâches dans un accord écrit. (voir thème B 1.3.)

Dispositions impératives du contrat d'apprentissage (CO art. 344a)

- **Nature et durée de la formation professionnelle initiale**
  Désignation de la profession, début et fin du contrat d'apprentissage. La durée de l'apprentissage est indiquée dans l'ordonnance de formation.
- **Salaire de la personne en formation**
  Les associations professionnelles émettent des recommandations à ce sujet. Il est rare que les personnes en formation soient soumises à une convention collective de travail fixant le salaire minimum.
- **Durée du temps d'essai**
  Le Code des obligations prévoit un temps d'essai d'au moins un mois. Une durée maximale de trois mois semble préférable. L'entreprise et la personne en formation disposent ainsi de suffisamment de temps pour mieux se connaître et déterminer si la collaboration peut se poursuivre pendant toute la durée de la formation professionnelle initiale. Si, à la fin du temps d'essai, l'une des parties contractantes a encore des doutes quant à la poursuite de la formation, le temps d'essai peut, à titre exceptionnel, encore être prolongé de trois mois (CO art. 344a al. 5). Les deux parties doivent s'entendre et l'autorité cantonale de surveillance doit approuver la prolongation.

  Il est recommandé aux parties contractantes de faire bon usage du temps d'essai et de le prolonger le cas échéant. Après le temps d'essai, le contrat d'apprentissage ne peut être rompu que par consentement mutuel ou pour de justes motifs (CO art. 346). Pendant le temps d'essai, chaque partie peut dénoncer le contrat moyennant un préavis de sept jours. L'autorité cantonale doit en être informée par écrit.
- **Durée du travail**
  La durée du travail hebdomadaire indique à l'apprenti-e la mesure dans laquelle il/elle travaillera dans l'entreprise et si la durée maximale prescrite par la loi sur le travail est respectée (elle varie selon les secteurs d'activité).
- **Vacances**
  Les personnes en formation et les jeunes travailleurs jusqu'à l'âge de 20 ans révolus ont droit à un minimum de cinq semaines de vacances payées par année (CO art. 345a al. 3). Elles doivent bénéficier d'au moins deux semaines de vacances consécutives. Les vacances ne peuvent être compensées par des prestations en argent ou d'autres avantages.

Dispositions supplémentaires

L'entreprise formatrice peut convenir librement de dispositions supplémentaires avec la personne en formation, comme avec tous les autres salariés. Cependant, comme le but premier du contrat consiste à transmettre la formation professionnelle pratique, il existe des dispositions contraignantes

© 2024 CSFO, Berne

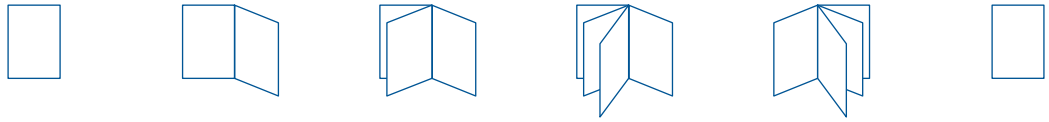
(Code des obligations, loi sur la formation professionnelle). De plus, l'ordonnance de formation pour la profession considérée contient des dispositions sur la formation à la pratique professionnelle et la qualification des formateurs et formatrices. Par ailleurs, il convient de prendre en considération les dispositions impératives de la loi sur le travail (protection des jeunes travailleurs). Il existe en la matière des dispositions particulières, applicables jusqu'à l'âge de 18 ans révolus: durée quotidienne du travail et du repos, travail du soir, de nuit et du dimanche, etc.

Résiliation du contrat d'apprentissage

Dans la mesure du possible, il faut éviter de résilier le contrat d'apprentissage. Si la résiliation se révèle inéluctable, il convient de trouver une solution convenable pour les deux parties. Il s'agit par exemple d'aider la personne en formation à trouver une nouvelle place d'apprentissage. La résiliation doit être communiquée à l'office cantonal de la formation professionnelle et à l'école professionnelle.

Pendant le temps d'essai, chaque partie peut résilier le contrat d'apprentissage moyennant un préavis de sept jours.

© 2024 CSFO, Berne



Droit public du travail, droit collectif du travail

Cet aide-mémoire comprend les principales dispositions de la loi sur le travail applicables à la formation professionnelle initiale. A maints égards, les dispositions diffèrent selon l'âge des personnes en formation (moins de 18 ans, plus de 18 ans).

Ce document fait partie de la série «Le droit de la formation professionnelle à l'usage des praticiens». Il s'adresse à toutes les personnes professionnellement actives dans ce domaine. La personne en formation et son insertion dans le monde du travail constituent le point de départ.

La série «Le droit de la formation professionnelle à l'usage des praticiens» comprend:

Aide-mémoire I 300	Introduction et sommaire
Aide-mémoire 1 I 301	Contrat d'apprentissage et contrat individuel de travail «ordinaire»
Aide-mémoire 2 I 302	Droit de la formation professionnelle
Aide-mémoire 3 I 303	**Droit public du travail, droit collectif du travail**

Droit public du travail

Loi sur le travail

Travaux dangereux

Les travaux dangereux sont autorisés pour autant qu'ils soient prévus dans l'ordonnance de formation et à la condition que les apprentis soient constamment sous contrôle et instruits en conséquence. Les modalités d'application figurent dans l'ordonnance de formation (plus précisément dans l'annexe 2 au plan de formation où sont décrites les mesures d'accompagnement).

Art. 1 de l'Ordonnance du DEFR sur les travaux dangereux pour les jeunes

Entre autres travaux considérés comme dangereux pour les jeunes figurent par exemple ceux qui exposent les jeunes à des influences physiques dangereuses pour la santé, notamment les rayonnements ionisants; les travaux en surpression, les travaux en cas de chaleur, de froid ou d'humidité extrêmes; les travaux exposant à des secousses ou à des vibrations extrêmes ou à un bruit considérable. Art. 4 OLT 5

© 2024 CSFO, Berne

Obligation d'informer au début de l'apprentissage

L'employeur doit veiller à ce que les jeunes soient suffisamment et convenablement informés et instruits par un adulte expérimenté. Il doit informer les parents, ou la personne investie du droit d'éducation, des conditions de travail, des risques et des mesures prises pour protéger la santé et assurer la sécurité du jeune. Art. 19 OLT 5

Travail de jour et travail du soir – Dispositions générales concernant la durée du travail

Travail de jour entre	Travail du soir entre	Travail de nuit entre
6 heures et 20 heures	20 heures et 23 heures	23 heures et 6 heures

La durée quotidienne du travail peut être avancée d'une heure au plus. Si le début du travail de jour est avancé à 5 heures, cet horaire s'inscrit aussi dans le cadre du travail de jour pour les jeunes. Art. 10. al. 1, LTr; art. 12. al. 2, OLT 5

Jusqu'à l'âge de 18 ans	Dès 18 ans
Travail du soir Jeunes de plus de 16 ans jusqu'à 22 heures au plus tard Au maximum 9 heures par jour Le travail de jour et du soir doit être compris dans un espace de douze heures. Art. 10, al. 1, LTr en lien avec l'art. 31, al. 1 et al. 2, LTr Attention: En raison du repos nécessaire, les jeunes ne peuvent être occupés que jusqu'à 20 heures la veille des cours donnés par l'école professionnelle et des cours interentreprises. Art. 16, al. 2, OLT 5	**Travail du soir** Entre 20 heures et 23 heures Doit être compris dans un espace de 14 heures, pauses et heures de travail supplémentaires incluses. Art. 10, al. 1 et 3, LTr
Travail de nuit (entre 22 heures et 6 heures) N'est en principe pas admis. Les dérogations sont accordées par l'autorité cantonale responsable du marché du travail, pour autant que l'occupation la nuit soit indispensable. Art. 12 OLT 5; art. 31, al. 4, LTr Des dispositions particulières s'appliquent au travail de nuit dans certaines professions; elles figurent dans une ordonnance du Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche (DEFR) concernant les dérogations à l'interdiction du travail de nuit et du dimanche pendant la formation professionnelle initiale (RS 822.115.4, voir liste de liens plus bas).	**Travail de nuit** (entre 23 heures et 6 heures) En principe exclu. Les dérogations sont soumises à autorisation. Diverses exceptions figurent dans l'OLT 2. Voir aussi les art. 16 et 17, al. 1, LTr La durée du travail de nuit n'excédera pas 9 heures, ou 10 heures, pauses incluses. Art. 17a LTr; OLT 2 L'employeur doit accorder une majoration de salaire de 25% au travailleur qui effectue un travail de nuit à titre temporaire (moins de 25 nuits par année civile), de 10% à celui qui effectue régulièrement ou périodiquement un travail de nuit. Art. 17b LTr
Repos quotidien Au moins 12 heures consécutives Art. 16, al. 1, OLT 5	**Repos quotidien** Au moins 11 heures consécutives Art. 15a LTr (exception selon art. 15a, al. 2, LTr)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Travail du dimanche
N'est autorisé qu'à titre exceptionnel.
Dérogation allant jusqu'à 6 dimanches par année civile: autorisation accordée par l'autorité cantonale
Dérogation portant sur plus de 6 dimanches par année civile: accordée par le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) pour autant:

1. que cette occupation le dimanche soit indispensable pour
   a) atteindre les buts de la formation professionnelle initiale ou
   b) remédier à des perturbations de l'exploitation dues à la force majeure
2. que le travail soit mené sous la responsabilité d'une personne adulte qualifiée et
3. que cette occupation le dimanche ne porte pas préjudice à l'assiduité du jeune à l'école professionnelle.

Art. 31, al. 4, LTr. art. 13 OLT 5
Voir aussi l'Ordonnance du DEFR concernant les dérogations à l'interdiction du travail de nuit et du dimanche pendant la formation professionnelle initiale

Travail du dimanche
En principe interdit
Dérogation générale pour certains groupes d'entreprises et catégories de travailleurs selon OLT 2, sinon il faut requérir une autorisation.

L'autorité cantonale accorde les autorisations jusqu'à 6 dimanches par année civile.
Art. 18, al. 1, LTr
Le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) accorde les autorisations lorsqu'il s'agit de plus de 6 dimanches par année civile.

Travail supplémentaire
Est considéré comme travail supplémentaire celui qui dépasse la durée maximale de la semaine de travail.
Art. 12, al. 1, LTr; art. 25, al. 1, OLT 1
Ne peut être ordonné qu'à partir de l'âge de 16 ans révolus.
Art. 31, al. 3, LTr
Le travail supplémentaire n'est possible que dans les limites de la journée de 9 heures.
Art. 31, al. 1, LTr
Les jeunes de plus de 16 ans ne peuvent effectuer de travail supplémentaire pendant toute la durée de la formation initiale, sauf dans les cas où leur collaboration est nécessaire pour remédier à des perturbations de l'exploitation dues à la force majeure.
Art. 17, al. 2, OLT 5
Les employeurs doivent dans chaque cas offrir aux collaborateurs la possibilité de s'exprimer et tenir compte dans la mesure du possible des avis exprimés.

Travail supplémentaire
Est considéré comme travail supplémentaire celui qui dépasse la durée maximale de la semaine de travail
Art. 12, al. 1, LTr, art. 25, al. 1, OLT 1
Le travail supplémentaire est permis à titre exceptionnel:
a. en cas d'urgence ou de surcroît extraordinaire de travail,
b. pour dresser un inventaire, arrêter des comptes ou procéder à une liquidation,
c. pour prévenir ou supprimer des perturbations dans l'entreprise, seulement les jours ouvrables, entre 6 heures et 23 heures.

Le travail supplémentaire ne peut dépasser 2 heures par travailleur et par jour ni le nombre d'heures suivant par année civile:
a. 170 heures pour les travailleurs des grandes entreprises du commerce de détail dont la durée maximale de la semaine de travail est de 45 heures;
b. 140 heures pour les travailleurs des petites entreprises artisanales (1-4 personnes, abstraction faite de l'employeur) dont la durée maximale de la semaine de travail est de 50 heures.

Art. 12, al. 2, LTr
Supplément de salaire conformément à l'art. 13 LTr)
Les employeurs doivent dans chaque cas offrir aux collaborateurs la possibilité de s'exprimer et tenir compte dans la mesure du possible des avis exprimés.

Compensation du travail supplémentaire
Le travail supplémentaire doit être soit compensé (par un congé de même durée), en général dans un délai de quatorze semaines, soit payé.
Art. 13, al. 1 et 2, LTr; art. 25, al. 2, OLT 1

Compensation du travail supplémentaire
Le travail supplémentaire doit être soit compensé (par un congé de même durée), en général dans un délai de 14 semaines, soit payé.
Art. 13, al. 1 et 2, LTr; art. 25, al. 2, OLT 1

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Questions spécifiques pendant l'apprentissage

Fréquentation de l'école professionnelle

La règle suivante s'applique à la prise en compte de l'enseignement professionnel obligatoire comme temps de travail: une journée complète à l'école professionnelle (au maximum 9 périodes, cours facultatifs et cours d'appui compris) équivaut à un jour de travail. Selon les indications du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI), on compte une journée complète d'école lorsque les personnes en formation ont suivi 6 périodes de cours ou plus. Lorsque les apprentis bénéficient de l'horaire variable: une journée complète à l'école professionnelle (9 périodes au maximum) correspond à un «jour de travail normal», soit le cinquième de la durée hebdomadaire du travail.
Les pauses usuelles pendant la durée de l'enseignement (pauses de midi non comprises) ne peuvent pas être déduites du temps de travail (1 période correspond à 1 heure de travail).
Art. 18, al. 2, OFPr; art. 31 LTr; art. 345a, al. 2, CO

Enseignement professionnel et CIE coïncidant avec un jour de fermeture de l'entreprise

La fréquentation de l'enseignement professionnel est assimilée au temps de travail dans l'entreprise dans la mesure où elle a lieu pendant le temps de travail (art. 31 LTr). Lorsque l'enseignement professionnel est dispensé pendant 1 jour ou 0.5 jour où l'entreprise est fermée, le temps passé à l'école professionnelle ne peut pas être considéré comme temps de repos. Cette règle s'applique aussi aux cours interentreprises (CIE). La formule suivante en découle: Si l'enseignement professionnel ou le CIE coïncide avec 1 jour ou 0.5 jour de congé, l'apprenti-e a droit à un congé de durée équivalente durant la même semaine ou la semaine suivante.

Autorité délivrant l'autorisation

L'occupation temporaire (ne dépassant pas 10 nuits et 6 dimanches par année civile) est soumise à l'autorisation de l'autorité cantonale, à celle du SECO s'il s'agit d'une occupation régulière ou périodique.

Exemption de l'obligation de requérir une autorisation pour le travail de nuit ou du dimanche dans le cadre de la formation professionnelle initiale

Art. 14 OLT 5
Les dispositions y relatives figurent dans l'Ordonnance du DEFR du 21 avril 2011 (État le 1er juillet 2016) concernant les dérogations à l'interdiction du travail de nuit et du dimanche pendant la formation professionnelle initiale (RS 822.115.4). On trouve dans cette ordonnance les formations professionnelles initiales considérées et, pour chaque catégorie de professions, les limites fixées pour la dérogation à l'interdiction du travail de nuit ou du dimanche.
Les dispositions peuvent être téléchargées à l'adresse ***www.admin.ch/gov/fr*** (introduire le numéro 822.115.4).

Autres dispositions applicables à tous les travailleurs

Pauses

un quart d'heure si la journée de travail dure plus de 5.5 heures;
une demi-heure si la journée de travail dure plus de 7 heures;
1 heure si la journée de travail dure plus de 9 heures.
Art. 15, al. 1, LTr

Les pauses comptent comme travail lorsque le travailleur n'est pas autorisé à quitter sa place de travail. Le règlement du personnel peut aussi prévoir une pause payée.
Art. 15, al. 2, LTr

© 2024 CSFO, Berne

Durée maximale de la semaine de travail (dès l'âge de 18 ans)

Les dispositions sont les suivantes:
45 heures pour les travailleurs occupés dans les entreprises industrielles ainsi que pour le personnel de bureau, le personnel technique et les autres employés, y compris le personnel de vente des grandes entreprises du commerce de détail (plus de 50 travailleurs)
50 heures pour tous les autres travailleurs
Art. 9. al. 1, LTr; art. 2 OLT 1 (définition grandes entreprises du commerce de détail)

Demi-jour ou jour hebdomadaire de congé

Lorsque le travail hebdomadaire est réparti sur plus de 5 jours, l'employeur est tenu de donner au travailleur un demi-jour de congé par semaine, sauf dans les semaines comprenant un jour chômé. Cette disposition s'applique bien entendu aussi aux jeunes sous contrat d'apprentissage. Si les employés bénéficient de la semaine de 5 jours, les personnes en formation doivent être traitées de la même manière.
Art. 31, al. 1, LTr

Demi-jour ou jour de congé au cours d'une semaine comprenant un jour férié chômé

L'art. 20, al. 4, de l'Ordonnance 1 relative à la loi sur le travail stipule: Les temps de repos prescrits par la loi ne peuvent être imputés sur la demi-journée de congé hebdomadaire, qui est toutefois réputée accordée lorsque le jour ouvrable où elle est ordinairement donnée coïncide avec un jour férié chômé au sens de l'art. 20a, al. 1, de la loi.

En d'autres termes, cette disposition dit ceci:
Durant les semaines où un jour férié chômé coïncide avec le demi-jour ou le jour de congé, il n'y a pas lieu d'accorder un demi-jour ou un jour de congé supplémentaire.

Jours fériés (jours de repos) fixés par le canton

Indépendamment des 8 jours fériés fixés par la loi, les cantons peuvent déterminer d'autres jours fériés (jours de repos) que la loi sur le travail considère comme jours ouvrables non assimilés au dimanche. Exemple: le 1er mai dans plusieurs cantons. S'ils ne font pas l'objet de dispositions dans un contrat individuel ou dans une convention collective de travail, de tels jours fériés peuvent être compensés avant ou après. Il n'est pas courant de réduire le salaire des personnes payées au mois.

Droit collectif du travail

Convention collective de travail (CCT)

Par la convention collective, des employeurs ou associations d'employeurs, d'une part, et des associations de travailleurs, d'autre part, établissent en commun des clauses sur la conclusion, l'objet et la fin des contrats individuels de travail entre employeurs et travailleurs intéressés (art. 356, al. 1 CO).

Au cœur de la CCT figurent des dispositions (portant par exemple sur le montant des salaires, l'horaire de travail, le travail supplémentaire, les vacances, etc.) applicables aux différentes relations de service des employeurs et des travailleurs concernés.

Les dispositions normatives contenues dans la CCT ont un effet direct et automatique sur les rapports de travail. Elles sont impératives, c'est-à-dire que les dispositions de la CCT ne peuvent pas être modifiées ni par les employeurs ni par les travailleurs, sauf si elles prévoient – par exemple pour le travailleur qualifié – des conditions plus favorables (principe de la clause la plus favorable, art. 357, al. 2 CO).

© 2024 CSFO, Berne

Ne sont soumis à la CCT que les entreprises et les travailleurs qui font partie des associations professionnelles ayant conclu la convention (exceptions: en cas de CCT de portée générale ou de CCT dont le champ d'application a été étendu).

Liste des conventions collectives de travail (CCT) dont le champ d'application est étendu par la Confédération et les cantons:

www.seco.admin.ch (Travail > Libre circulation des personnes et Relations du travail > Conventions collectives de travail > Conventions collectives de travail Confédération > Conventions collectives de travail étendues)

Dispositions légales

Cst., art. 2 al. 3, art. 8 al. 1 et 2 (Constitution fédérale de la Confédération suisse, du 18 avril 1999, RS 101)

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

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

OLT 1 (Ordonnance 1 du 10 mai 2000 relative à la loi sur le travail, RS 822.111)

OLT 2 (Ordonnance 2 du 10 mai 2000 relative à la loi sur le travail - Dispositions spéciales pour certaines catégories d'entreprises ou de travailleurs, RS 822.112)

OLT 5 Ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs (Ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail, RS 822.115)

LFPr Loi sur la formation professionnelle (Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle, RS 412.10)

OFPr Ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (RS 412.101)

Ordonnance du DEFR du 21 avril 2013 concernant les dérogations à l'interdiction du travail de nuit et du dimanche pendant la formation professionnelle initiale (RS 822.115.4)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Contrats-types de travail CTT édictés par la Confédération et les cantons
Informations sur le CTT économie domestique (situation au 1er janvier 2017)
www.seco.admin.ch

Contrats-types de travail pour les travailleurs agricoles
www.agrimpuls.ch/fr

Conventions collectives de travail CCT
Loi fédérale du 28 septembre 1956 permettant d'étendre le champ d'application de la convention collective de travail (RS 221.215.311)

Recueil systématique du droit fédéral
Les lois et ordonnances fédérales sont dotées d'une référence RS. Pour les télécharger, il suffit d'en indiquer le numéro à l'adresse: *www.admin.ch/gov/fr*

Autorités cantonales et fédérales

Autorités cantonales de surveillance
Adresses sous *www.ch.ch/fr/annuaire*

Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
www.seco.admin.ch

Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation SEFRI
www.sefri.admin.ch

Liens

Demande de permis de travail de nuit et du dimanche
A adresser à l'autorité cantonale de surveillance
www.seco.admin.ch (Travail > Conditions de travail > Permis relatifs à la durée du travail > Tacho – travail ch online > Procédure d'autorisation > Demande de permis de travail de nuit et du dimanche)

Références bibliographiques

Commentaires relatifs à la loi sur le travail et ses ordonnances.
Berne: SECO, 2016
www.seco.admin.ch (Travail > Conditions de travail > Loi sur le travail et ordonnances > Commenaires relatifs à la loi sur le travail et ses ordonnances)

Protection des jeunes travailleurs - Informations pour les jeunes de moins de 18 ans.
Berne: SECO 2016
www.seco.admin.ch (Services et publications > Publications > Travail > Conditions de travail > Brochures et dépliants)

Lexique de la formation professionnelle.
Berne: Editions CSFO, 2019, ISBN 978-3-03753-065-8
Disponible en ligne avec possibilité de changer de langue: *www.formationprof.ch/lexique*

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

© 2024 CSFO, Berne

Teil Partie Parte **B**

Kapitel
Chapitre
Capitolo **4**

B 4. Conseils méthodologiques pour former dans l'entreprise

4.1. Transmettre le savoir-faire dans l'entreprise 241

4.2. Planifier la formation par étapes 245

4.3. Planifier et conduire un projet 248

CHECK-LIST
• Mandat de projet 253

4.4. Rôle des formateurs et formatrices 254

4.5. Pratique réflexive et auto-évaluation 257

4.6. Évaluation 261

4.7. Taxonomie des objectifs d'apprentissage 264

4. Conseils méthodologiques pour former dans l'entreprise

4.1. Transmettre le savoir-faire dans l'entreprise

Ce chapitre vous familiarisera avec deux façons de transmettre votre savoir-faire aux personnes en formation dans votre entreprise.

Les instructions
Il s'agit d'une méthode éprouvée pour transmettre des techniques de travail ou introduire à d'autres activités. Elle s'applique au quotidien et se décompose comme suit:

	Personne en formation	Formateur/formatrice
1. Démontrer	… regarde et observe, prend éventuellement des notes et pose des questions.	… montre comment procéder et explique.
2. Imiter	… imite ce qu'elle a vu.	… apporte si nécessaire son soutien.
3. Contrôler	… écoute.	… contrôle ce qui a été fait, félicite et/ou attire l'attention sur les défauts.
4. Corriger	… remédie aux défauts.	… apporte si nécessaire son soutien.

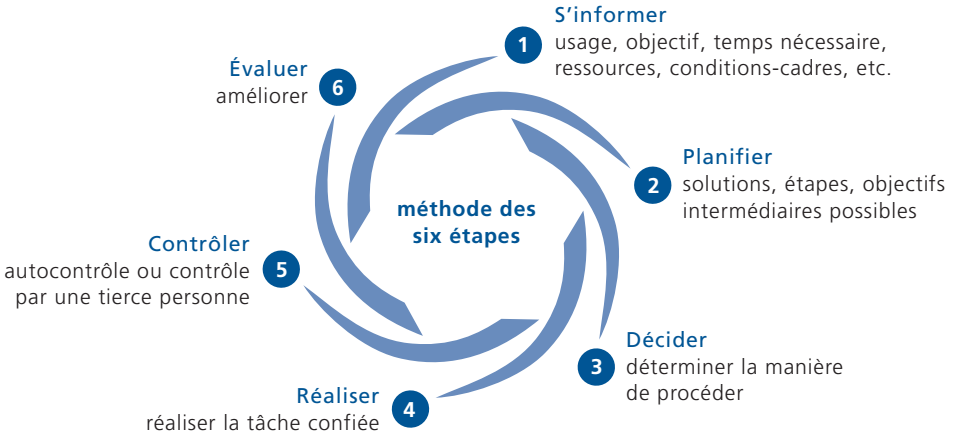
Cette méthode permet de présenter et d'introduire assez rapidement une nouvelle technique de travail. Etant donné que la personne en formation a d'abord vu s'accomplir les gestes professionnels, elle peut répéter chaque étape et parvient sans trop de détours à un résultat comparable à celui de son formateur ou de sa formatrice, même s'il n'est pas encore parfait. En imitant les gestes du professionnel (par opposition à la simple observation), la personne en formation a l'impression de maîtriser tant soit peu la technique de travail. Les contrôles subséquents permettent d'éliminer les défauts.

La méthode présente cependant aussi quelques défauts, surtout si c'est la seule à être appliquée. La personne en formation est cantonnée dans un rôle plutôt passif; elle exécute ce qui lui a été dit ou démontré. Elle n'est pas appelée à réfléchir à la manière de parvenir au résultat escompté. Elle ne fait qu'observer et répéter des gestes. Rien ne l'incite à conduire une réflexion autonome. La personne en formation ne crée rien par elle-même, elle ne fait que reproduire. Le risque de voir sa motivation baisser avec le temps n'est donc pas négligeable. Comme la bonne façon de faire a déjà été démontrée, les erreurs commises en reproduisant les gestes du formateur peuvent être considérées comme des facteurs perturbateurs; il s'agit d'écarts qui devraient être évités dans toutes la mesure du possible. La personne en formation a certes parcouru elle-même le processus de production, mais elle ne l'a pas encore compris.

La méthode des six étapes (apprentissage autonome)
Cette méthode encourage surtout l'apprentissage autonome et organisé par la personne en formation. L'objectif de la formation consiste à favoriser l'indispensable autonomie dans l'exercice de la profession en tant que personne qualifiée.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

En appliquant la méthode des six étapes, la personne en formation aborde un travail ou un processus d'apprentissage dans l'ordre suivant:



La plupart des apprentis se sont déjà familiarisés avec cette méthode à l'école professionnelle; ils l'appliquent lorsqu'ils établissent les rapports d'apprentissage qu'ils insèrent dans leur dossier de formation. (voir thème A 4.3.)

Une nouvelle technique de travail ou une nouvelle activité caractéristique de la profession pourrait par exemple être introduite comme suit:

	Personne en formation	Formateur/formatrice
1 S'informer	… écoute et pose des questions, se procure les informations utiles dans le contexte.	… présente un travail achevé, explique la problématique, les exigences et les conditions-cadres.
2 Planifier	… réfléchit aux solutions possibles et planifie les étapes de travail, évalue le temps et le matériel nécessaires.	… apporte si nécessaire son soutien, mais ne facilite pas la tâche.
3 Décider	… propose la manière de procéder qui lui paraît la meilleure et justifie son choix.	… examine la planification, propose son assistance, donne le feu vert pour la suite des travaux.
4 Réaliser	… réalise la tâche conformément au plan définitif.	… apporte si nécessaire son soutien.
5 Contrôler	… contrôlent si le résultat correspond aux exigences, notent les aspects positifs, les écarts et les lacunes (autocontrôle et contrôle par une tierce personne) et échangent leurs impressions.	
6 Évaluer	… analysent le processus, émettent des propositions sur la manière de mieux procéder la prochaine fois et échangent leurs impressions.	

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Il va de soi que la méthode des six étapes exige souvent davantage de temps et provoque sans doute davantage d'erreurs. Il importe que la tâche corresponde aux connaissances et au niveau de la personne en formation, mais qu'elle représente néanmoins un défi. Vous constaterez que la motivation au travail augmente et que les techniques apprises sont mieux comprises. De plus, l'apprentissage autonome donne davantage de poids à des qualités comme l'indépendance, l'initiative et la réflexion.

L'apprentissage autonome a pour but:
- d'expérimenter soi-même au lieu d'être instruit-e
- de tirer soi-même des conclusions plutôt qu'acquérir des connaissances
- de comprendre et analyser les structures existantes
- de relier des éléments entre eux pour pouvoir proposer une nouvelle solution
- de se déterminer soi-même au lieu de subir l'influence de tiers
- d'apprendre de ses propres erreurs
- de se préparer à la vie professionnelle dans des conditions variables
- de se sentir en fin de compte responsable

La plupart des apprentis ont déjà expérimenté l'apprentissage autonome pendant la scolarité obligatoire. Selon une critique souvent énoncée, de nombreux jeunes ne disposent pas du bagage nécessaire pour réussir la formation professionnelle initiale en raison d'insuffisantes en langue maternelle et en mathématiques. Il ne faut cependant pas perdre de vue qu'ils ont acquis de nouvelles capacités comme l'aptitude à la réflexion, la souplesse, le courage d'innover et la volonté d'apprendre par eux-mêmes. Leur capacité de travailler en équipe est élevée. Aussi faut-il utiliser ce potentiel sans pour autant négliger l'apprentissage traditionnel.

Entraîner, acquérir des automatismes, progresser

La matière à apprendre n'est bien entendu pas acquise après la première phase (introduction), quelle que soit la méthode appliquée (instructions ou six étapes).

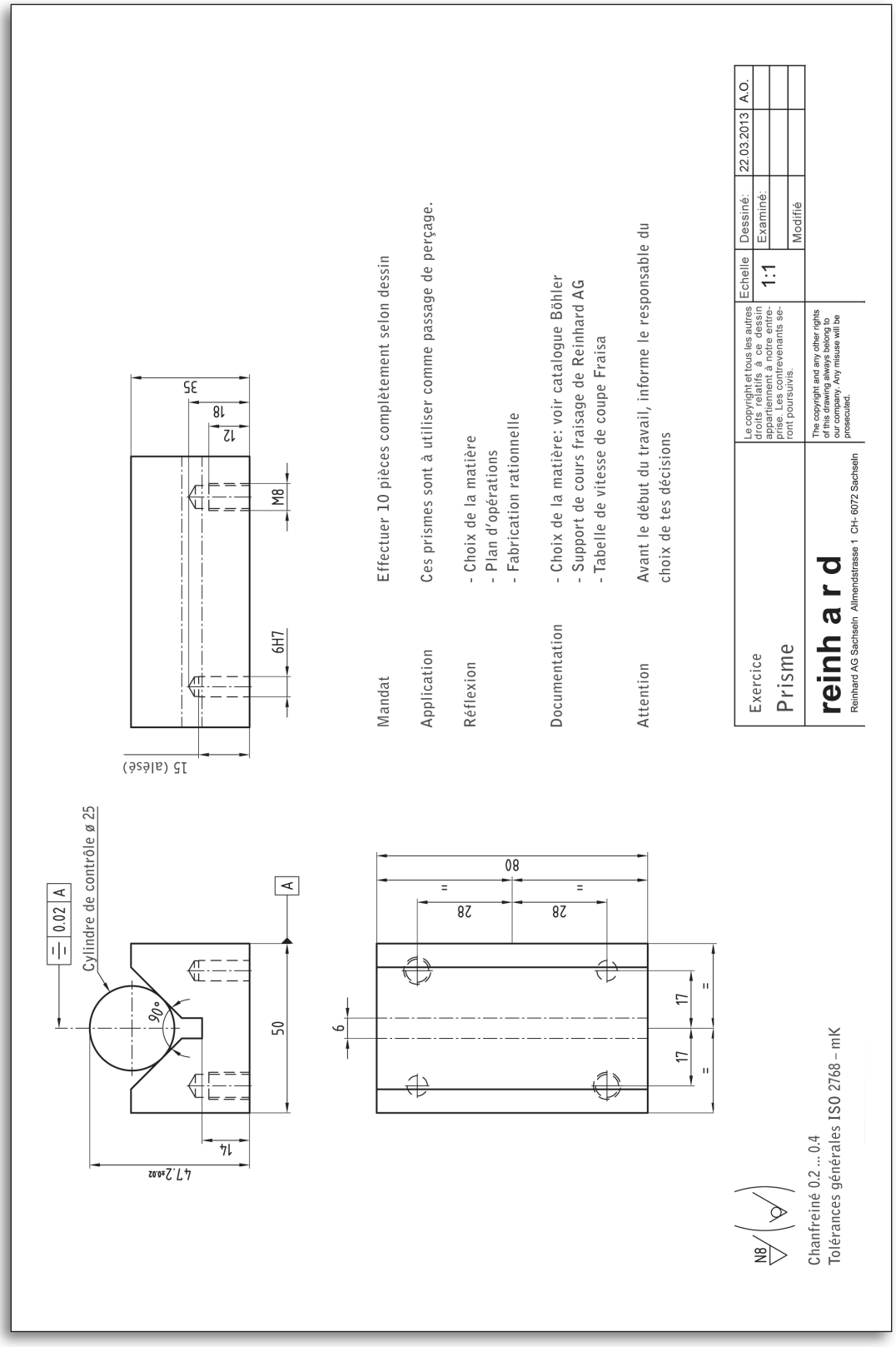
Dans une deuxième phase, la matière apprise est mise en pratique afin que la personne en formation acquière des automatismes et une routine suffisante pour maîtriser le processus de travail. Le déroulement des opérations et la structure sont en général imposés car il s'agit souvent de tâches répétitives. Les formateurs ne devraient cependant pas hésiter à varier les approches dans cette phase et à laisser la personne en formation agir de façon autonome: planifier, exécuter et contrôler elle-même le processus de travail. En voici un exemple:

Qui	Polymécanicien, 2^{e} année de formation
Description	L'apprenti est déjà familiarisé avec le fraisage dans l'entreprise mais il n'a encore jamais dû fabriquer une petite série (selon un schéma donné). Il reçoit maintenant le mandat de fabriquer dix prismes selon le dessin. Il s'agit en l'occurrence d'analyser les manières possibles de procéder et de trouver la solution adéquate. L'apprenti communique sa décision au formateur avant de commencer la production.
Mandat	selon la feuille jointe «Exercice Prisme» (voir page suivante).

La troisième phase consiste à adapter la matière apprise à de nouvelles conditions-cadres et à faire progresser la personne en formation. Elle doit alors relier différents éléments afin de développer de nouveaux modèles et de nouvelles solutions. Dans la mesure où elle peut codécider dans cette phase, la personne en formation gagne en indépendance pour toute la durée de sa formation initiale et est capable d'apprendre et d'agir de façon autonome.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Exemple pris dans la pratique: exercice Prisme



© 2024 CSFO, Berne

4.2. Planifier la formation par étapes

Une randonnée en montagne illustre assez bien le rôle des formateurs et des personnes en formation dans la planification. L'organisateur connaît le milieu, les conditions météorologiques et les difficultés du terrain. Il définit le but et la durée de la randonnée, mais laisse les participants choisir les étapes intermédiaires.

La formatrice en entreprise connaît le programme de formation, évalue les difficultés et les capacités de l'apprentie (niveau de formation, degré de difficulté) afin d'atteindre la prochaine étape de formation. Elle favorise le plus possible les planifications réalisées par la personne en formation; elle cherche à développer la responsabilité personnelle et l'auto-détermination.

Dans la mesure du possible, la personne en formation doit être associée à la planification. Il convient bien sûr d'en mesurer l'opportunité de cas en cas. La planification doit toujours être transparente et réalisable, même si l'apprenti-e n'y a que peu contribué.

Choix de travaux et de tâches appropriés

Quelle que soit la méthode retenue (instructions ou apprentissage autonome), tenez compte des principes décrits ci-après avant de présenter les travaux à accomplir par la personne en formation:

- **Du plus simple au plus compliqué**
  Donnez d'abord une tâche facile. La réussite est à la clé et renforce la confiance en soi, surtout si le résultat peut être contrôlé et jugé bon. Confiez ensuite des travaux plus compliqués.

- **Du connu à l'inconnu**
  Vérifiez le niveau atteint par la personne en formation. Appréciez ce dont elle est capable et évitez les redondances. La prochaine étape ne commencera que lorsque vous serez certain-e que les bases sont bien acquises.

- **But et utilité d'une tâche**
  Avant d'expliquer une nouvelle tâche, commencez par en indiquer l'utilité et le but. Placez-la dans son contexte et/ou faites référence à d'autres activités que la personne en formation connaît déjà. Montrez des exemples s'il s'agit d'aboutir à un produit.

- **Instructions claires et compréhensibles**
  Donnez des instructions claires et compréhensibles. Exprimez-vous dans le jargon usuel, mais n'oubliez pas que les jeunes commencent à se familiariser avec le vocabulaire professionnel.

- **Degré de perfection attendu, temps nécessaire**
  Certains apprentis voudraient tout accomplir à la perfection. Aussi ne prêtent-ils pas attention au temps qui passe et consacrent-ils beaucoup plus de temps qu'il ne le faudrait à l'exécution d'une tâche. D'autres, en revanche, pensent qu'il suffit de réaliser la tâche aussi rapidement que possible. Indiquez à l'apprenti-e le degré de perfection attendu, dites-lui à quoi servira le résultat et de combien de temps il/elle dispose pour réaliser le travail demandé.

- **Aides visuelles**
  Appuyez vos explications par des dessins, des schémas ou des images. Ou demandez à la personne en formation de présenter la matière à apprendre sous la forme d'un graphique.

- **Reformulation des consignes**
  Demandez à la personne en formation de reformuler elle-même vos explications.

© 2024 CSFO, Berne

- Apprendre de ses erreurs
  Indiquez à la personne en formation les étapes à parcourir, mais laissez-lui aussi une marge de manoeuvre suffisante pour faire ses propres expériences. Les erreurs sont profitables car on peut en tirer de nombreux enseignements.
- De la théorie à la pratique ou inversement
  Essayez de déceler la manière dont la personne en formation apprend. La méthode inductive part des travaux pratiques pour parvenir aux bases théoriques. Dans la méthode déductive, la théorie précède l'application pratique.

Planification du travail

La méthodes des six étapes (voir thème B 4.1.) attache beaucoup d'importance à la planification du travail (2e étape). Il s'agit par exemple de se poser les questions suivantes:

- Quelles sont les solutions possibles?
- Quelles sont les étapes nécessaires?
- Les étapes peuvent-elles se décomposer en séquences?
- Combien de temps puis-je consacrer à chaque séquence?
- Quand un contrôle intermédiaire est-il nécessaire?
- De quels matériaux et de quels outils ai-je besoin?
- Dois-je me procurer ou commander quelque chose? Les outils, machines et/ou appareils nécessaires sont-ils en tout temps disponibles ou seulement à certains moments?
- Si plusieurs personnes sont associées: comment répartir judicieusement le travail?
- et ainsi de suite

Il peut être judicieux de consigner la planification par écrit dans certaines situations et de l'étayer le cas échéant par des graphiques.

Les personnes en formation manquent parfois de patience et négligent la planification; à peine une tâche a-t-elle été expliquée qu'elles commencent à l'exécuter. Elles ne réalisent pas que la planification rigoureuse exige du temps. Les formateurs doivent donc intervenir et faire preuve de ténacité.

L'un des objectifs de la formation professionnelle initiale consiste en effet à développer chez la personne en formation les compétences générales en matière de planification. Dites-lui sans détour:

- que la planification du travail renforce la confiance et permet en tout temps de dresser l'état de la situation et de corriger le tir;
- que la planification quotidienne du travail fait partie de la routine et favorise la compétence de planifier avec assurance des processus importants;
- qu'un programme n'est pas sacré. Si le déroulement d'un travail démontre que le processus arrêté n'est pas judicieux, la planification peut être modifiée. Il faut alors en parler avec toutes les personnes concernées et bien communiquer.

Ne confiez pas seulement des travaux isolés à la personne en formation, mais planifiez aussi avec elle des travaux de plus grande envergure (voir thème B 4.3.). Ou fixez-lui plusieurs objectifs pour la journée, voire pour la semaine et laissez-la décider dans quel ordre elle entend les atteindre.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Une bonne planification peut aussi contribuer à la réussite des répétitions avant l'examen final et favoriser l'apprentissage autonome. Voici quelques mesures utiles:

- Je me procure une vue d'ensemble de la matière à apprendre.
- Je découpe la matière à apprendre en unités plus petites.
- Je formule plusieurs objectifs détaillés d'apprentissage.
- J'établis un programme d'étude pour une longue période et pour plusieurs unités d'apprentissage.
- Je définis des phases d'apprentissage raisonnables.
- Je consigne par écrit la planification détaillée.

Déléguer des tâches

En plus des travaux demandés à la personne en formation, il paraît judicieux de lui déléguer certaines tâches, par exemple pour une période de quelques semaines, voire davantage et – si les circonstances le permettent – de lui en confier la responsabilité pendant toute la durée de la formation initiale. Il doit en l'occurrence s'agir de domaines en rapport direct avec la profession apprise. Au début, on choisira à cet effet des activités importantes pour la bonne marche de l'entreprise (p. ex. la gestion du matériel de bureau pour l'ensemble des collaborateurs, afin que la clientèle n'ait pas à subir les répercussions d'erreurs ou d'oublis). Cela ne doit cependant pas signifier que les apprenti-e-s doivent s'acquitter de tâches comme celles consistant à entretenir la machine à café et à distribuer le courrier interne.

Lorsque les personnes en formation sont chargées de plusieurs domaines, elles apprennent à en assumer la responsabilité et à gérer leur temps. Elles se sentent en outre membres à part entière de l'équipe car, s'il ne leur était pas confié, le travail serait accompli par un-e autre collaborateur/trice. Les personnes en formation doivent éprouver le sentiment d'apporter leur pierre à l'édifice.

Veillez aux aspects suivants en cas de délégation:

- Informez bien la personne en formation sur les tâches qui lui sont déléguées et expliquez-lui ce que cela implique.
- Attirez son attention sur les conséquences d'une éventuelle négligence (pour le personnel, pour l'entreprise, pour la clientèle, etc.).
- Déléguer signifie faire confiance. Procédez éventuellement à quelques contrôles par sondage au début, mais ne vérifiez pas en permanence si la personne en formation assume ses responsabilités dans le domaine qui lui est confié. Si un client adresse une réclamation en raison d'erreurs ou d'oublis, mettez-le en rapport avec l'apprenti-e et n'intervenez (rôle d'intermédiaire) qu'en cas de besoin. Le même principe s'applique aux appréciations positives; transmettez-les directement à la personne en formation.
- Avant de lui venir en aide, laissez toujours la personne en formation chercher une solution. Si vous avez le sentiment qu'elle est dépassée par la situation, proposez-lui votre assistance ou intervenez.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

4.3. Planifier et conduire un projet

La plupart des tâches, des situations, des processus de travail et de production qui jalonnent la vie quotidienne dans une entreprise se caractérisent par leur caractère répétitif. A chaque activité correspondent des règles, des marches à suivre, des instructions, des check-lists, etc. Les personnes qualifiées ont une idée précise de la manière dont elles doivent aborder les situations qui se présentent.

En revanche, la notion de projet correspond à une entreprise limitée dans le temps dont l'objectif consiste à concrétiser quelque chose de nouveau et d'unique. Il peut par exemple s'agir d'un nouveau produit ou d'un nouveau service, d'une position commune sur un thème donné ou d'une série de mesures pour remédier à un problème. L'objectif d'un projet est connu dès le départ; la solution découle, elle, des travaux. Une collaboration transversale s'impose, car plusieurs personnes participent en général à la réalisation d'un projet.

Projets dans le cadre de la formation initiale
La formation en entreprise porte à la fois sur les travaux de routine et sur des projets. A la fin de leur formation initiale, les personnes formées doivent être en mesure de faire face aux situations quotidiennes et d'exécuter consciencieusement des travaux de routine. Elle doivent aussi avoir acquis de l'expérience en matière de projets et être capables d'en développer elles-mêmes.

Les jeunes se sont déjà familiarisés avec les projets pendant leur scolarité. À l'époque, ils ont par exemple préparé un exposé sur un thème de leur choix ou réalisé en équipe un journal scolaire. L'école professionnelle leur donne aussi l'occasion de développer des projets. Le travail personnel d'approfondissement (TPA) fait même partie de la procédure de qualification. Les idées de projets surgissent souvent au cours du travail quotidien et peuvent faire l'objet d'une unité de formation. Idéalement, la personne en formation devrait prendre l'initiative de développer un projet, mais l'entreprise peut aussi le lui imposer.

Pour être efficaces, les projets réalisés dans l'entreprise devraient être en rapport avec les processus de travail. Autrement dit: les travaux ne doivent pas être «inventés» pour occuper la personne en formation mais avoir un objectif dont l'entreprise pourra réellement tirer profit. À la condition de ne pas consister en un exercice alibi, le projet confié à la personne en formation se révèle aussi profitable à l'entreprise. Cette condition stimule la motivation de la personne en formation et lui donne le sentiment d'être prise au sérieux. Toute entreprise connaît des situations qui peuvent se prêter à des projets confiés aux apprentis. Les projets peuvent aussi dépasser le strict cadre du domaine d'activité ou du lieu de l'apprentissage afin de favoriser le travail en réseau.

Planification du projet
Le formateur ou la formatrice doit dans tous les cas appuyer la personne en formation dans le choix d'un thème approprié. Une fois le thème choisi, le projet peut se dérouler conformément à la méthode des six étapes présentée au début de ce chapitre. (voir thème B 4.1.)

La formulation du mandat de projet exige une attention particulière (voir check-list «mandat de projet»). Toutes les données essentielles doivent y figurer. Dans l'idéal, le formateur ou la formatrice s'entretient avec la personne en formation au sujet du mandat et la laisse ensuite le consigner par écrit.

 © 2024 CSFO, Berne

Lorsqu'il s'agit de projets importants ou particulièrement complexes, il vaut la peine de fixer des «jalons» ou des «étapes» qui constitueront autant d'occasions, pour la personne en formation, d'examiner les résultats intermédiaires avec le formateur ou la formatrice.

Idéalement, le formateur joue le rôle de conseiller ou de mentor pendant toute la durée du projet. Grâce au travail accompli dans ce cadre, les personnes en formation s'identifient encore davantage avec l'entreprise formatrice. Les rapports entre l'apprenti-e et le/la formateur/trice s'améliorent. Grâce à cette situation (de formation) authentique, le rôle particulier du formateur s'efface au profit d'une situation (d'apprentissage) partenariale. (voir thème B 4.4.)

Ne pas oublier:
Lorsqu'un projet d'envergure s'est achevé avec succès, la personne en formation devrait avoir la possibilité d'en présenter les résultats à un public plus large (p. ex. article dans le journal d'entreprise, exposé, présentation écrite et orale).

© 2024 CSFO, Berne

Exemple pris dans la pratique: projet dans la formation professionnelle agricole (1)

Formation: Formation professionnelle initiale agricole

Nom du projet: «De l'herbe au lait et à la viande»

Description: L'apprenti-e a pour mission d'observer la croissance de la végétation dans les parcelles indiquées et de consigner les observations dans un **rapport de récolte**.

- Comment les plantes croissent-elles?
- Observation des groupes principaux: graminées, légumineuses et autres plantes
- Déterminer les stades de développement, le type et le moment de l'utilisation
- Pendant l'été, établir un rapport sur la conservation du fourrage pour chacune des parcelles, p. ex.
  - **parcelle 245:** surface de 800 ares
  - **graminées:** début épiaison
  - **dents-de-lion:** fin de la floraison
  - **quantité récoltée:** 12 grandes balles de silo
  - **date de la récolte:** 14 mai 2018
  - **remarques particulières:** vu les prévisions météorologiques peu favorables, la parcelle a été fauchée à l'aide d'une faucheuse conditionneuse

Plan d'affouragement et affouragement hivernal:

- La quantité de fourrage est calculée à l'aide des quantités récoltées et des réserves disponibles.
- L'effectif du bétail est converti en unités de gros bétail (UGB).
- La consommation et les réserves de fourrage peuvent être comparées grâce à l'évaluation de la consommation et du nombre d'UGB.
- L'évaluation des substances nutritives se fait pour chaque fourrage selon l'énergie nette pour la lactation (NEL) et la matière azotée totale (MA).
- Le plan d'affouragement se calcule à l'aide des valeurs nutritives des fourrages et de leur répartition. Les compléments peuvent donc être engagés de façon optimale à l'aide du plan d'affouragement.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Exemple pris dans la pratique: projet dans la formation professionnelle agricole (2)

Délimitation claire du thème/du mandat	
Objectif du projet connu	• rapport de récolte • plan d'affouragement
Utilisation concrète	• affouragement hivernal ciblé • connaissance des plantes et des cultures fourragères
Résultat/produit	• rapport de récolte • indications sur les réserves et la consommation de fourrage
Accompagnement du projet	• formateur/trice • spécialiste chargé de l'enseignement professionnel
Lieux d'apprentissage	• travaux dans des parcelles choisies • grange, étable
Période d'observation	• du début de la croissance de la végétation jusqu'à l'affouragement hivernal
Planification et budget-temps	• printemps/été: observation de l'état des plantes • récolte (rapport) • automne: évaluation des valeurs fourragères • automne: établir le plan d'affouragement; conversion en unités de gros bétail et évaluation de la consommation en tenant compte du fourrage complémentaire
Temps de réserve	• arrière-automne
Ressources engagées	• env. 1-2 heures par semaine durant la période de végétation • moyens utilisés: formulaires pour rapport de récolte, plan d'affouragement, tableau des valeurs nutritives
Relevé des processus et des résultats	• notation des quantités de fourrage engrangé et évaluation de sa valeur • composition botanique (graminées, légumineuses, autres plantes) • appréciation de la qualité de la prairie, du mode et du stade de son utilisation
Critères d'évaluation	• précision du rapport de récolte • utilité du plan d'affouragement
Publication	• pas prévue

© 2024 CSFO, Berne

Exemple pris dans la pratique: projet dans une formation en logistique

Élargissement du stockage de marchandises sur une longue durée

Projet pour gestionnaires en logistique en 3e année de formation

Sens et but:
L'intention est d'élargir notre capacité de stockage de longue durée et de renoncer aux locaux de stockage loués dans le bâtiment attenant. L'élargissement doit permettre d'éviter les goulets d'étranglement.

L'idée de projet:
La place à l'arrière de notre bâtiment industriel sera couverte. Le couvert s'élèvera à trois mètres. Un dispositif de stockage de marchandises sera aménagé sur toute la longueur de 12 mètres.

Devoir:

Installation de stockage

- Établissez une proposition pour une utilisation optimale des places de stockage.
- Présentez au minimum deux offres pour l'installation.
- Faites une proposition pour la réalisation avec un budget et un déroulement des travaux.
- Tenez un journal de projet et établissez un rapport final.

Appel d'offres pour la réalisation du couvert

- Établissez un croquis du couvert prévu (longueur 12 m, hauteur 3 m, largeur 3 m).
- Demandez au moins deux offres pour la réalisation.
- Évaluez les offres selon les critères suivants:
  1. qualité, 2. prix et 3. adaptabilité (aspect) au bâtiment existant.
- Soumettez une proposition au responsable de votre formation.

Accompagnement
Le formateur se tient à votre disposition pour répondre à vos questions.

Coûts:
Le loyer des places de stockage dans le bâtiment attenant s'élève à CHF 12'000.- par année. Les frais de couverture et d'installation du nouveau stock de marchandises ne doivent pas dépasser le triple du loyer annuel.

Délais:
Phase de préparation: 30 jours
Mise en œuvre: 4 jours

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Mandat de projet

	Projet		
Personne en formation			
Accompagnement du projet par			
Dénomination du projet			
Situation initiale			
Objectifs (utilité pour l'entreprise)			
Résultats (doivent être mesurables et observables)			
Début et fin du projet			
Périodes consacrées à l'avancement du projet			
Temps en réserve			
Ressources matérielles			
Ressources financières			
Lieux de formation associés			
Personnes associées			
Planification dans ses grandes lignes (à discuter avec le/la formateur/trice)	Jusqu'à quand?	Quoi?	
Jalons / résultats intermédiaires	Quand?	Quoi?	
Compte rendu sur l'avancement des travaux			
Critères d'évaluation			
Publication des résultats			

© 2024 CSFO, Berne

4.4. Rôle des formateurs et formatrices

L'importance des modèles

Même s'ils n'en ont pas conscience, les jeunes adoptent les attitudes des personnes qu'ils côtoient dans leur environnement professionnel. Ils peuvent calquer leur comportement sur celui de leurs supérieurs et les imiter, adopter leurs préférences et leurs convictions. Jusqu'à la puberté, leur réseau se limitait aux parents et aux autres personnes proches du cercle familial. À l'adolescence, les jeunes cherchent davantage de modèles en dehors de la famille. Les formateurs et les formatrices peuvent en l'occurrence jouer un rôle important. Les personnes en formation s'identifient souvent avec l'image de la profession qu'ils/elles reflètent. Cela ne signifie cependant pas qu'ils/elles doivent incarner la perfection.

Quelles sont les caractéristiques d'une formatrice idéale? Difficile de le dire! Il est plus facile et plus constructif de tenter le portrait de la formatrice réelle: réservée, impatiente, calme, zélée, sévère, généreuse, compréhensive, sensible, incertaine, opiniâtre. Chaque profil ainsi esquissé montre aussi bien des faiblesses que des points forts. La formatrice idéale est peut-être celle qui allie tous ces caractères... et qui est en outre capable de se remettre en question.

Au-delà de ce portrait, il est possible de dégager quelques traits essentiels d'une bonne formatrice:

- L'authenticité
  Tenter d'imiter des personnes ou des attitudes qui ne correspondent pas à sa propre personnalité aboutit souvent à des catastrophes. La plupart des formateurs exercent simultanément une activité professionnelle et une activité pédagogique. Souvent dans l'urgence, ils doivent se fier à leur propre manière d'être et à leur raisonnement personnel pour opérer les bons choix. «Chacun ne peut construire un mur qu'avec les pierres dont il dispose!». Le succès de la démarche de formation tient autant à l'authenticité qu'à la capacité de s'ouvrir à des stratégies nouvelles.

- L'empathie et l'engagement
  Être empathique, c'est être capable de comprendre le point de vue de l'autre. Former un jeune, c'est d'abord le comprendre, l'accepter tel qu'il est et enfin s'engager pour le former sur cette base. La personne en formation qui éprouve cet interdit pourra s'ouvrir et accepter une relation fondée sur la confiance mutuelle, gage de qualité dans la formation.

- Le plaisir de former
  La conviction du formateur d'exercer une activité de grande valeur, le plaisir qu'il éprouve à remplir sa mission sont de puissants moteurs. La personne en formation ne manquera pas de le percevoir et de développer des attitudes positives.

- La confiance en soi
  Certains formateurs souffrent d'épuisement professionnel, de burnout; ils sont étymologiquement «brûlés de l'intérieur». C'est souvent le fait de personnes peu sûres d'elles, qui craignent de ne pas être à la hauteur de leur tâche ou qui ne se donnent pas le droit à l'erreur. Audace et confiance en soi sont des qualités importantes pour tout-e formateur/trice. Il est bon de savoir que ces qualités se cultivent.

Rôle de conseiller ou de mentor

Plus les personnes en formation gagnent en autonomie (voir thème B 4.1.) et plus le formateur ou la formatrice se mue en mentor dont le rôle ne consiste plus à «instruire» mais à conseiller et accompagner au cours de l'apprentissage. Ce rôle est exigeant et requiert des qualités par-

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

ticulières que le célèbre psychologue de l'apprentissage C. R. Rogers (voir liste de références bibliographiques en annexe «&») a définies ainsi:

- L'être humain désire naturellement apprendre: les hommes sont ouverts à la nouveauté (c'est aussi valable pour les apprenti-e-s les plus faibles, chez lesquels on mésestime souvent les capacités et la motivation à apprendre).
- Une marge de manoeuvre suffisante doit être accordée; la possibilité de faire des erreurs doit être reconnue.
- L'exercice constitue la meilleure forme d'apprentissage.
- L'apprentissage est favorisé lorsque la personne en formation est associée à l'élaboration du processus.
- L'apprentissage qui prend en compte la personne dans sa globalité (intellect et sentiments) aboutit à des résultats plus durables.
- La codécision oblige la personne en formation à s'impliquer et à s'identifier avec la situation d'apprentissage.
- L'autocritique développe l'indépendance, la créativité et la confiance en soi alors que l'évaluation par autrui maintient l'évalué dans un rôle plus passif.

Mode de formation et style de direction

Le mode de formation et le style direction influencent autant le climat dans lequel se déroule l'apprentissage que son succès. Un apprentissage fondé sur la responsabilisation n'a rien à voir avec une attitude de laisser-faire. Il s'agit, au contraire, d'un partenariat entre le formateur et la personne en formation. Cela implique pour le formateur d'être exigeant aussi bien pour lui que pour les jeunes, de dialoguer avec sérieux et avec honnêteté, de partager sa responsabilité et d'avoir le courage de prendre des risques.

Le mode de formation en partenariat signifie que la formatrice collabore avec la personne en formation pour trouver les solutions optimales. Elle devient ainsi un modèle qui démontre au jeune des stratégies d'apprentissage efficaces que celui-ci pourra développer sa vie durant.

Les situations exceptionnelles dans l'entreprise

Les situations de formation sont souvent très complexes. Elles sont soumises à toutes sortes d'aléas: contraintes de temps, tâches peu claires, difficultés inhérentes aux outils ou aux machines, absence d'une collègue de travail, clients difficiles. Dans ce contexte perturbé il faut en plus apprendre quelque chose à un jeune en formation.

La richesse du système dual réside pourtant dans le fait que les apprentissages se font au contact de la réalité et non dans un milieu protégé. La personne en formation apprend, tout comme son formateur, à agir dans des situations extraordinaires. On lui demande de s'enrichir au contact des autres, de penser avec eux, de développer lui-même des idées et des stratégies, de maintenir une collaboration même sous forte pression. Il est évident que ses compétences sociales et personnelles (capacité de travailler en équipe, disponibilité, sens de l'innovation et responsabilité) trouvent un terreau fertile dans la réalité quotidienne complexe de l'entreprise.

Les situations exceptionnelles ne doivent toutefois pas être la règle. Elles déboucheraient sur la crainte et le surmenage. Aussi, lorsqu'elles surviennent, elles doivent être l'occasion d'une réflexion commune dans le cadre d'un entretien. Les situations et les problèmes seront analysés, les mesures prises discutées et évaluées, les conséquences tirées. Dans la mesure où cette réflexion se fait en concertation entre deux personnes désireuses de se former (la formatrice et la personne en for-

 © 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

mation) une situation exceptionnelle peut se transformer en une grande chance de formation. C'est dans sa capacité à positiver une situation difficile qu'on reconnait la valeur d'une bonne formatrice.

La grisaille des jours

Tout formateur peut être assailli par le doute. Comment développer une formation de qualité dans un quotidien répétitif et dépourvu de charme? Comme l'herbe paraît toujours plus verte dans le pré du voisin, le formateur peut envier secrètement des conditions jugées plus dynamisantes dans un autre service ou une autre entreprise.

Or un quotidien professionnel monotone est aussi nécessaire à la formation. Il offre un lieu sécurisant et structurant. La manière dont la formatrice vit elle-même la routine quotidienne modifie sa manière d'agir avec les personnes en formation dont elle a la responsabilité. Le secret de la réussite professionnelle réside souvent dans la capacité de réaliser des choses habituelles d'une manière inhabituelle. Des horaires réguliers et un déroulement organisé de la journée de travail permettent de développer une systématique et favorisent ainsi l'amélioration individuelle.

© 2024 CSFO, Berne

4.5. Pratique réflexive et auto-évaluation

Tout être humain est capable de réfléchir à ses propres actions. Cette faculté n'est pas donnée à chacun. On peut s'y entraîner. C'est une fonction essentielle qui nous permet de contrôler notre mode d'apprentissage et nos actions.

Ce type d'activité cérébrale peut se concevoir de deux manières: spontanée ou réfléchie. Dans le premier cas, elle se produit pendant un processus ou une action; dans le second cas, elle est différée et se produit avec du recul. La pratique réflexive suppose le plus souvent une verbalisation. Cette activité trouve sa place – parfois de façon inconsciente – dans nos actions quotidiennes, le plus souvent lorsque nous nous retournons sur les actions achevées. Si les actions sont réfléchies et particulièrement si elles sont verbalisées, elles deviennent conscientes. C'est le mode choisi lors de réflexions personnelles, durant des entretiens ou lorsque nous consignons nos observations par écrit. Il peut aboutir à la création d'un «protocole interne» qui qualifie les séquences d'un travail ou d'un processus.

La pratique réflexive porte par exemple sur:

- ses propres capacités, forces et faiblesses
- ses propres actions, son comportement et ses stratégies
- sa propre réflexion et ses sentiments
- son savoir et son non-savoir (know-how)
- son mode d'apprentissage

Voici un exemple de pratique réflexive au cours d'un processus. Une personne en formation a pour tâche de créer un plateau de fromages. Son «protocole interne» pourrait se décliner de la manière suivante:

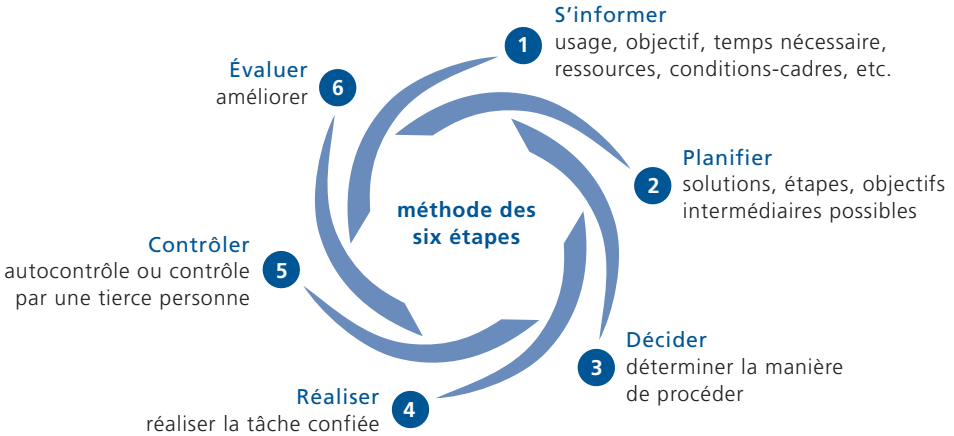
- Je dois répartir équitablement la quantité totale en trois types de fromage: pâte dure, mi-dure et molle. Je le sais car je suis bonne en théorie. (réflexion sur son propre savoir)
- La quantité de fromage dépend de l'utilisation que sera faite de ce plateau. A-t-il été commandé pour un simple apéritif ou pour un apéritif dînatoire? De quelle quantité de fromage par personne a-t-on besoin pour un apéritif? J'ai appris cela il y a longtemps. Apparemment je ne l'ai pas encore mémorisé. Je devrais réviser plus souvent les notions apprises.
  (réflexion sur son mode d'apprentissage)
- Je me ridiculiserais si je posais la question à mon chef. Si je ne le fais pas, je risque d'avoir tout faux. En fait, j'ai toujours peur d'admettre que je ne sais pas.
  (réflexion sur son propre comportement)
- Ouf! Je peux trouver ce renseignement dans mon livre de référence. Comme toujours, j'ai soudain une idée salvatrice quand je ne m'en sors pas. Je n'abandonne jamais.
  (réflexion sur ses propres stratégies)
- Et, maintenant, comment dresser le fromage sur le plateau? La présentation n'est pas mon point fort. Je ne suis tout simplement pas assez créative. (réflexion sur ses propres faiblesses)
- Par chance, le chef de cuisine a congé aujourd'hui. Il me fait toujours des critiques négatives. D'une façon ou d'une autre, j'en ai toujours un peu peur. Je me sens mieux quand il ne me regarde pas. (réflexion sur ses propres sentiments)
- Tel que je l'ai dressé, le plateau de fromages me semble réussi. Il devrait «passer» chez mon chef. (réflexion sur la prestation fournie)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Importance de la pratique réflexive dans la formation professionnelle initiale
Dans leur pratique, les formateurs et les formatrices réfléchissent en permanence aux étapes qu'ils ont franchies avec les personnes en formation, à ce qui s'est bien passé ou à ce qui a posé problème. Chacun ou chacune compare et évalue en permanence ses actions avec les différentes expériences qu'il ou elle a réalisées tout au long de sa vie. Les émotions et les sentiments jouent un grand rôle. Ce type d'activité cérébrale influence grandement notre comportement, notre façon d'être, notre humeur, notre motivation, etc. La pratique réflexive permet l'autorégulation. Elle est nécessaire lors de l'apprentissage et, de manière générale, tout au long de la vie. C'est un outil qui, utilisé à bon escient, améliore grandement les apprentissages.

Le formateur ou la formatrice a pour mission d'initier l'apprenti-e à la pratique réflexive. La réalisation peut passer par la tenue du dossier de formation et l'établissement des rapports d'apprentissage. La réflexion est indissociable des processus d'apprentissage et de travail, comme l'indique le guide d'utilisation du dossier de formation édité par le CSFO (voir liste de références bibliographiques en annexe «&»).

Souvenons-nous de la méthode des six étapes présentée au début de ce chapitre (voir thème B 4.1.):



La pratique réflexive correspond ici au point 6 «Évaluer» et constitue une étape sur la voie de l'apprentissage. Elle représente à la fois la fin et le début de processus.

Alors que le contrôle qui la précède (point 5) n'examine que le résultat, l'évaluation a pour objet le rôle joué par la personne en formation pour atteindre le résultat.

Le rapport d'apprentissage présenté dans la partie A du manuel (voir thème A 4.3.) constitue un moyen d'introduire la personne en formation à la pratique réflexive. En établissant de tels rapports, elle s'exprime sur son savoir (compétences professionnelles et méthodologiques), sur son comportement au travail et ses contacts avec la clientèle (compétences sociales et personnelles).

Voici quelques exemples de la manière dont une personne en formation peut s'exprimer dans le cadre de la pratique réflexive:

- J'exécute ce travail avec une réelle motivation, parce que…
- J'aime travailler d'après un plan de travail bien défini.
- J'ai découvert que mes connaissances étaient lacunaires dans le domaine x.
- J'ai pu exécuter mon travail rationnellement et dans le laps de temps nécessaire.
- Je réfléchis encore trop peu.

© 2024 CSFO, Berne

La pratique réflexive peut aussi déboucher sur des erreurs et des insuffisances. Au lieu de les considérer comme une défaillance, mieux vaut les envisager comme une chance. Elles constituent une aide dans le contrôle d'une nouvelle planification à l'aide de la méthode des six étapes; celle-ci ne doit pas être vue comme un cercle fermé mais comme une spirale évolutive.

Les rapports d'apprentissage représentent un excellent moyen d'étayer les échanges entre la personne en formation et le formateur ou la formatrice qui peut approuver le contenu de ces rapports, le compléter ou le corriger et signaler ses observations au cours des entretiens d'évaluation. La pratique réflexive joue aussi un rôle important lors de la discussion autour du rapport de formation à la fin de chaque semestre. (voir thème A 4.2.)

Autoréflexion / auto-évaluation

L'autoréflexion précède l'auto-évaluation. La personne en formation est en général évaluée par son formateur ou sa formatrice. Cette manière de procéder présente à la longue le risque de voir l'apprenti-e se comporter de manière passive et de ne plus guère manifester d'enthousiasme dans l'exécution des tâches qui lui sont confiées. En revanche, sa motivation peut augmenter si la possibilité de s'autoévaluer lui est donnée. L'auto-évaluation permet à la personne en formation d'analyser elle-même ses progrès et d'en tirer les conclusions qui s'imposent. Elle se sent prise au sérieux, gagne en indépendance et cherche elle-même des solutions. Sa motivation et son engagement augmentent. L'auto-évaluation exige temps, questions précises, objectifs clairs et soutien de la part du formateur ou de la formatrice.

La pratique réflexive chez les jeunes moins doués

On pense souvent à tort que la pratique réflexive dépasse les capacités des personnes en formation les moins douées à l'école. C'est un préjugé sans fondement. Leurs lacunes obligent très tôt certains jeunes à développer des stratégies afin de les surmonter. C'est la raison pour laquelle ils disposent généralement d'un «protocole interne» très riche qui ne demande qu'à être exploité et mis en évidence.

Il n'est pas impensable que les plus lents à comprendre puissent atteindre des compétences élevées dans les techniques d'apprentissage et de travail puisqu'il s'agit en ce cas de l'évaluation d'un comportement et non d'une prestation formelle ou scolaire. La pratique réflexive peut contribuer à améliorer l'attitude au travail.

Pour les jeunes en formation initiale de deux ans et ceux qui suivent des cours d'appui, il est possible de poser des questions ciblées telles que celles-ci:

Comment est-ce que je juge ma technique d'apprentissage?	• Me suis-je fixé des objectifs réalistes? • Ai-je utilisé au mieux les outils de travail? • Ai-je travaillé en toute indépendance? • Est-ce que je maîtrise la matière apprise? • Ai-je pu travailler sans ressentir des lacunes?
Comment est-ce que je juge mon attitude au travail?	• Étais-je motivé? • Le thème m'a-t-il intéressé? • Ai-je travaillé en me concentrant? Ai-je persévéré? • Ai-je pu surmonter les principales difficultés? • Mon produit a-t-il été réalisé proprement? Est-il utilisable?
Comment est-ce que je planifie les prochaines étapes de ma formation?	• Comment puis-je me perfectionner? • Quelles sont les prochaines étapes de ma formation?

© 2024 CSFO, Berne

Pratique réflexive chez le formateur ou la formatrice

Les formateurs/trices devraient aussi se retourner régulièrement sur leurs actions de formation et s'interroger sur celles qui se sont bien déroulées et celles qui, au contraire étaient moins concluantes. Ils sont amenés à se poser des questions sur leurs forces et sur leurs faiblesses, sur les connaissances sans lesquelles ils ne pourraient pas aider les apprenti-e-s, sur leurs stratégies, sur leur manière d'interagir avec les personnes en formation, etc.

Voici un exemple tiré de la pratique quotidienne d'un formateur en entreprise (conciergerie) qui contrôle les nettoyages effectués par un apprenti:

- Le résultat est peu satisfaisant. Heureusement que j'ai effectué ce contrôle! Je sais bien que j'ai parfois tendance à vouloir tout contrôler, mais cela se justifie dans la plupart des cas. (réflexion sur son propre comportement)
- Je suis certain de lui avoir montré comment exécuter le travail. J'attache beaucoup d'importance à la bonne exécution du travail. Je suis capable de motiver l'apprenti par mes explications. (réflexion sur ses propres forces)
- Je n'ai une fois de plus pas tenu compte du fait qu'il a besoin de plus de temps que l'apprenti de 3e année. J'ai parfois tendance à trop exiger de lui et à avoir des attentes trop élevées. (réflexion sur sa propre attitude)
- L'apprenti m'a semblé démotivé toute la journée. C'est peut-être dû à la manière un peu brusque dont je me suis adressé à lui ce matin alors qu'il utilisait longuement la tondeuse à gazon. (réflexion sur sa propre action)
- S'il est toujours aussi peu motivé demain, je devrai lui parler et lui demander ce qu'il lui arrive. Je lui demanderai s'il a des soucis. Cela m'a en tout cas bien réussi avec le précédent apprenti. (réflexion sur ses propres stratégies)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

4.6. Évaluation

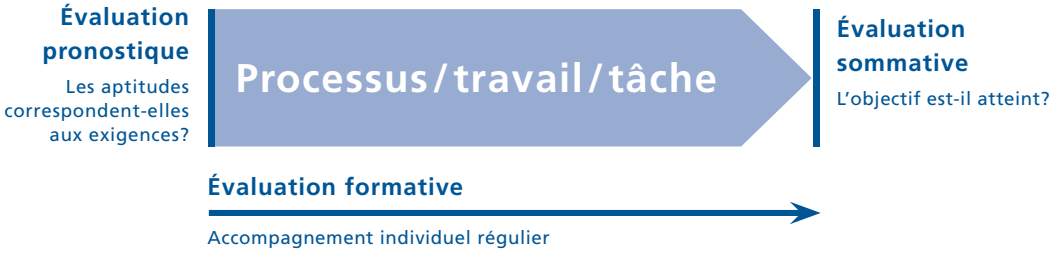
Par «évaluation», on entend en général l'appréciation portée sur les processus ou les activités. Le terme peut se rapporter aussi bien au processus lui-même qu'à son résultat.
Les actions consistant à juger et évaluer jouent un rôle important dans la formation initiale en entreprise. Il faut dès lors se demander:

- A quoi sert l'évaluation?
- Quand a-t-elle lieu?
- Quelles conséquences a-t-elle?

Les trois fonctions de l'évaluation

L'évaluation remplit trois fonctions distinctes selon le moment où elle a lieu et la raison pour laquelle elle est appliquée:

- l'évaluation pronostique (la prédictivité),
- l'évaluation sommative (le résultat) et
- l'évaluation formative (le jugement d'un processus).



La prédictivité (évaluation pronostique)

L'évaluation a une fonction pronostique lorsqu'il s'agit de déterminer si les capacités et les aptitudes d'une personne correspondent aux exigences. Au début d'une activité, on peut par exemple constater si la personne en formation peut planifier et exécuter elle-même le travail ou s'il faut au contraire prendre des mesures pour l'instruire et l'accompagner. Exemple classique d'évaluation pronostique: la sélection des candidat-e-s à une formation. Avant l'engagement – au début du processus – l'entreprise constate par différents moyens (bulletin scolaire, stage d'observation ou entretien) si les capacités et aptitudes correspondent aux exigences de la formation professionnelle initiale.

Le résultat (évaluation sommative)

On tire un bilan à la fin d'une phase d'apprentissage ou d'un travail. La personne en formation a-t-elle atteint l'objectif? Les prestations attendues ont-elles été fournies? Les résultats déterminent la suite de la formation ou du travail. Selon le résultat, l'apprenti-e pourra à l'avenir exécuter seul-e des travaux de même nature, aborder des situations plus complexes, commencer un nouveau processus d'apprentissage ou – en cas de bilan négatif – répéter la même tâche ou certains éléments de celle-ci.

On dresse un bilan à la fin d'une activité (rapport, entretien), à la fin d'une phase d'apprentissage (p. ex. test), à la fin d'une période (p. ex. entretien de qualification) ou à la fin de la formation initiale (p. ex. examen final). L'évaluation sommative est le plus souvent décisive: suffisant ou insuffisant, réussite ou échec.

© 2024 CSFO, Berne

L'évaluation d'un processus (évaluation formative)

L'évaluation formative présente des analogies avec l'assurance-qualité. Elle se passe pendant tout le déroulement d'un processus et représente de ce fait la plus importante forme d'évaluation de la formation professionnelle initiale. Elle se fait pendant le processus de travail et d'apprentissage.

Elle est adaptée à la personne en formation, prend en considération la manière dont le travail est exécuté et exerce en conséquence une grande influence sur la formation dans l'entreprise. L'évaluation se fait au quotidien, lorsque la personne en formation et le formateur travaillent et parlent ensemble, dissipent les malentendus, cherchent la source des problèmes, envisagent de les résoudre en testant d'autres voies, modifient le processus, répètent certains éléments ou cherchent d'autres solutions.

Survol des trois fonctions de l'évaluation

But de l'évaluation	Moment	Fonction	Décision
Déterminer si les capacités et les aptitudes correspondent aux exigences	Au début d'un cycle d'apprentissage	**Pronostique**	Engagement Planification d'un mandat Orientation
	A la fin d'un cycle d'apprentissage	**Sommative**	Notes finales Bilan de la situation
Adapter le travail, le mandat, le processus d'apprentissage aux besoins individuels de l'apprenti-e	Pendant tout un cycle d'apprentissage	**Formative**	Adaptation du processus (d'apprentissage) Enseignements à tirer des fautes Adaptation du mandat ou du travail

Évaluation en groupe

Dans l'intention de varier les modes de formation, il peut être opportun d'organiser un travail de groupe, ce qui implique de l'évaluer. Le rendement du groupe ne correspond pas à l'addition des prestations de chacun de ses membres. Il est en général meilleur que l'addition des prestations individuelles.

Il convient d'organiser habilement le groupe: répartir les tâches, fixer un calendrier, enregistrer les résultats, poser des questions critiques, réunir les éléments en un tout, préparer la présentation, motiver et encourager.

Le système d'évaluation retenu porte sur la prestation collective. Il doit également permettre de mettre en évidence les divers apports individuels.

Évaluation en comparaison avec les partenaires à la formation

Toute entreprise formatrice dispose de ses propres normes, instruments de mesure et directives en plus des prescriptions consignées dans les ordonnances de formation. Ce tissu de dispositions règle les objectifs de formation, les tâches confiées aux apprenti-e-s et leur évaluation.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Par ailleurs, les entreprises formatrices disposent de nombreuses possibilités d'examiner le niveau de formation des apprenti-e-s. À l'école professionnelle, les personnes en formation apprennent à comparer leurs prestations avec celles de leurs camarades. Il en va de même dans les cours interentreprises. Grâce à ces comparaisons, les formateurs et les formatrices reçoivent de précieuses indications sur la qualité de la formation dispensée dans l'entreprise et celle du travail accompli par l'apprenti-e.

Indiquer clairement le travail à accomplir

Un aspect de l'évaluation revêt une grande importance: donner des instructions et poser des questions claires et précises. Une consigne simple cache souvent une mise en oeuvre complexe. Dans le même ordre d'idées, il s'agit aussi de formuler des critères d'évaluation très clairs et compréhensibles. Celle ou celui qui ne sait pas selon quels critères juger un travail ne sera pas en mesure d'accomplir cette tâche.

Un exemple: répondre aux demandes téléphoniques des clients

1) Définissez les critères de réussite à votre avis nécessaires pour remplir le mandat: amabilité, utilisation efficace de l'installation téléphonique, etc.;
2) Indiquez les éléments qui vous permettront de pondérer les critères: s'annoncer clairement en indiquant le nom de la société et son propre nom, dire bonjour, répondre avec le sourire en montrant son intérêt pour le client, transmettre rapidement les appels aux bonnes personnes;
3) Etablissez une grille d'évaluation avec points
   critère rempli (4 points)
   critère partiellement rempli (2 points)
   critère pas rempli (0 point)
4) Indiquez le nombre minimal de points à atteindre pour répondre à l'objectif.
   Les personnes en formation devraient être en mesure d'auto-évaluer leurs propres travaux. (voir thème B 4.5.)

Comparer l'auto-évaluation de la personne en formation et l'évaluation d'une tierce personne, en l'occurrence son formateur ou sa formatrice, c'est contribuer de façon durable à la qualité de la formation. À l'occasion de leurs échanges, l'apprenti-e et le/la formateur/trice ne parlent pas seulement des résultats mais aussi des stratégies d'apprentissage, de la collaboration et de la communication et, par là même, de toute la palette des compétences nécessaires à l'apprentissage d'une profession.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

4.7. Taxonomie des objectifs d'apprentissage

Les thèmes B 4.1. à 4.6. ont démontré tout ce que vous pouvez entreprendre, en tant que formateur ou formatrice, afin que vos apprenti-e-s acquièrent de façon aussi efface et durable que possible tout ce dont ils ont besoin dans l'exercice de leur profession. Les objectifs évaluateurs à atteindre sont décrits dans le plan de formation (manuel «Processus de développement des professions» SEFRI, voir liste de liens en annexe «&»). L'examen final permet de vérifier dans quelle mesure les objectifs ont été atteints.

Tous les objectifs ne se situent pas au même niveau si l'on s'en réfère au degré de difficulté. Dans le plan de formation, les objectifs et les exigences sont caractérisés par des niveaux taxonomiques (de C1 à C 6) dont la signification est décrite ci-après.

Au milieu des années cinquante, Benjamin Bloom (psychologue américain en éducation) a développé avec ses collaborateurs une taxonomie des objectifs cognitifs. Il s'agit d'un système qui permet de les classer en fonction de leur complexité. Ce schéma de classification (nommé taxonomie) s'applique bien à la formation professionnelle. C'est la raison pour laquelle il sert à catégoriser les objectifs dans le plan de formation et les exigences dans les épreuves d'examen. Les formateurs/trices disposent ainsi d'un moyen de mesurer le niveau atteint par les personnes en formation et de savoir ce qu'ils peuvent exiger d'elles. Ils peuvent appliquer de façon systématique ce moyen à la planification, au déroulement et à l'évaluation de la formation.

La complexité des objectifs cognitifs selon Bloom
Le modèle développé par Bloom comprend six niveaux hiérarchiques (voir graphique ci-dessous). Il est conçu de telle sorte que le contenu du niveau supérieur comprend toujours celui des niveaux inférieurs. Le schéma présente les objectifs d'apprentissage, de la simple reproduction des informations apprises à l'évaluation de situations complexes.
Les six degrés de taxonomie sont désignés par l'abréviation C (C1 à C6) dans les documents concernant la formation professionnelle, par exemple dans le plan de formation.

Complexité croissante

1 Savoir	Reproduire des informations et les utiliser dans des situations similaires.
2 Comprendre	Non seulement répéter des informations mais être capable de les expliquer en utilisant ses propres termes.
3 Appliquer	Utiliser les informations sur des situations dans différents contextes.
4 Analyser	Décomposer une situation en éléments isolés, relever les rapports entre ces éléments et déceler des caractéristiques structurelles.
5 Synthétiser	Combiner les différents éléments d'une situation et les assembler en un tout.
6 Évaluer	Apprécier des informations et situations et les évaluer selon des critères déterminés.

Les commentaires ci-après explicitent la classification:
- Les objectifs et les exigences au niveau des connaissances (savoir) ne se prêtent que dans une mesure limitée pour décrire le comportement attendu des apprentis en fin de formation. Ce degré de complexité est insuffisant dans la plupart des cas.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

- Les objectifs et les exigences situés à des niveaux de complexité supérieurs présupposent les aptitudes requises aux niveaux inférieurs.
- Toute formation professionnelle initiale n'exige pas des objectifs et des exigences correspondant au plus haut niveau de complexité. Aussi un plan de formation ne peut-il par exemple comprendre que des objectifs et des exigences ne dépassant pas le niveau de complexité 4 (analyse).

Savoir

Être capable de se souvenir de connaissances mémorisées (mots, faits, dates, classifications, principes, théories, etc.).
Exemple: La personne en formation peut citer les noms des sept membres du Conseil fédéral. Ella les a appris par cœur.

Comprendre

Être capable de transposer, d'interpréter et d'extrapoler à partir de certaines connaissances. La personne en formation peut exécuter une tâche en disposant de toutes les informations nécessaires dans un contexte donné. Elle peut expliquer une notion, une situation ou une formule avec ses propres termes et les commenter dans le langage courant.
Exemple: Elle peut indiquer les partis représentés au Conseil fédéral et expliquer pour quelle raison la formule magique n'existe plus depuis 2003.

Appliquer

Être capable de se rappeler de connaissances ou de principes pour résoudre un problème. La personne en formation peut adapter un modèle connu à une situation nouvelle qu'elle n'a pas encore connue à l'école ou dans l'entreprise.
Exemple: Après des élections fédérales, elle peut indiquer quelle pourrait être la nouvelle composition du Conseil fédéral compte tenu de la répartition des forces entre les partis politiques.

Analyser

Être capable d'identifier les éléments, les relations et les principes d'organisation d'une situation ou d'un problème en vue de trouver une solution. La personne en formation sait découper un texte, déterminer les étapes d'un processus, désigner les composants d'un appareil, mettre en évidence tous les aspects d'une situation, etc.
Exemple: Elle peut expliquer l'origine, le maintien et la disparition de la formule magique et montrer les avantages et les inconvénients du système de concordance.

Synthétiser

Être capable de produire une œuvre personnelle et créative après avoir reçu un plan d'action. La personne en formation fournit une prestation propre. Action créative, la synthèse combine différentes possibilités dont doit surgir une idée, découler un nouvel appareil, entre autres exemples.
Exemple: La personne en formation élabore différents scénarios quant à la future composition du Conseil fédéral; elle peut en montrer les conséquences sur la représentation des partis politiques, des sexes et des régions linguistiques.

Evaluer

Être capable de porter un jugement critique fondé sur divers aspects d'une situation. Savoir évaluer, justifier, juger une démarche ou une résolution de problème. La personne en formation peut juger la valeur d'informations, de modèles, d'appareils, etc. en fonction de critères définis. Elle fournit une prestation de manière indépendante.
Exemple: La personne en formation évalue divers scénarios quant à la future composition du Conseil fédéral et met en évidence les avantages et désavantages de chacun d'entre eux.

© 2024 CSFO, Berne

Teil Partie Parte **B**

Kapitel
Chapitre
Capitolo 5

B 5. Comprendre et accompagner les jeunes

5.1. Caractéristiques des 15 - 20 ans 269

5.2. Accompagnement des jeunes 271

5.3. Peur des examens 274

5.4. Communication et information 276

CHECK-LIST

• Processus d'information dans l'entreprise 279

5.5. Créer un bon climat de travail 280

CHECK-LIST

• Charte des relations dans l'entreprise 282

5. Comprendre et accompagner les jeunes

5.1. Caractéristiques des 15-20 ans

L'entreprise qui accueille une personne en formation accepte de s'ouvrir à la jeunesse avec tout ce qu'elle apporte de positif: soif de nouveautés, enthousiasme, ouverture… L'intérêt pour les innovations technologiques ou pour de nouvelles formes de communication par exemple peut apporter un vent bienvenu dans toute l'entreprise et dynamiser l'ensemble des collaborateurs. Accueillir une personne en formation dans une entreprise, c'est certes devoir résoudre un certain nombre de problèmes, mais c'est surtout garder la porte ouverte vers l'avenir.

Pour profiter au mieux de cet apport, il est important de bien comprendre la dynamique des jeunes qui entreprennent une formation.

Vers la maturité

Le passage de l'enfance à l'âge adulte est marqué, dans nos sociétés, par une longue période d'une dizaine d'années ponctuées par des «passages» qui conduisent progressivement à l'indépendance. On peut citer, sur le plan physique, la puberté, l'accès à la taille définitive; sur le plan social la fin de la scolarité obligatoire, le début de la formation professionnelle, l'entrée dans la vie active. Du point de vue juridique, les diverses autorisations (droit de fréquenter des établissements publics, permis de conduire…) ritualisent également cette période. La plupart des apprentis fêtent leurs 18 ans durant la formation et acquièrent ainsi la majorité et la possibilité d'exercer leurs droits civiques.

On peut considérer que beaucoup de jeunes sont matures des points de vue sexuel et intellectuel. Cela ne les empêche pas de rester très longtemps enfants d'un point de vue affectif (ils ont un grand besoin de reconnaissance) et dans leur capacité à gérer leurs relations. Cette dualité rend parfois les contacts complexes: on n'a que rarement affaire à la même personne lorsqu'on s'adresse à un adolescent et lui a toujours l'impression que l'adulte ne le comprend pas…

L'adolescent

Cette opposition génère de nombreux comportements particuliers: timidité, oscillation d'humeur, révolte, désir intense d'être reconnu, difficulté de choisir son chemin… Elle constitue aussi un puissant moteur de développement vers l'accomplissement de soi.

Il ne faut toutefois pas oublier que chaque personne évolue de manière personnelle: les différences entre les jeunes sont souvent très grandes et certains ne suivent pas exactement ce type de modèle.

L'adolescent: un individu sur un tremplin

L'adolescent fait partie d'une famille. Comme tous les systèmes vivants, les familles naissent, se développent et meurent. Le moment de la formation professionnelle correspond au début de l'éclatement familial: la nouvelle génération se donne les armes pour quitter le nid.

Cette période est toujours difficile pour toute la famille. Chacun-e de ses membres vit un changement. Le futur des parents est marqué par l'âge qui vient et les jeunes se trouvent confrontés à la complexité de l'autonomie à construire. C'est donc un peu toute la famille qui entre dans ce qu'on appelle communément «l'âge bête». Chacun, parent ou enfant, est inquiet pour l'avenir et construit des stratégies parfois peu adéquates pour nier ou dépasser une réalité difficile.

© 2024 CSFO, Berne

Il faut toutefois se souvenir que chaque individu possède en lui les ressources nécessaires pour dépasser ce type de difficultés, pour autant qu'il évolue dans un environnement bien structuré. Le formateur en entreprise fournit un modèle fort au moment où les images parentales perdent de leur impact. La profession choisie permet aussi souvent une identification dont le rôle n'est pas à négliger. L'adolescent peut être très valorisé de faire partie d'un groupe professionnel distinct. Ne nous présentons-nous pas le plus souvent en déclinant notre profession? En ce sens, l'entreprise joue un rôle important dans l'évolution psychologique des personnes en formation.

Les jeunes du même âge: un creuset pour la formation personnelle
L'adolescence (passage de l'enfance à l'âge adulte) est la période par excellence où l'on peaufine les apprentissages de base acquis durant la première enfance (utilisation de nos muscles, communication verbale et non verbale, évolution dans un groupe).

Cette période est marquée par l'expérimentation de nouvelles manières de communiquer, par de nouveaux jeux de rôles dans les groupes (le macho, la séductrice, le sage, la rigolote, le suiveur, le dragueur…). C'est la période où nombre de jeunes passent par des fréquentations diversement appréciées des adultes; certains revêtent des uniformes exotiques ou utilisent des langages particuliers, d'autres cèdent aux sirènes de la mode ou d'achats de matériel d'avant-garde… C'est aussi, bien évidemment, le temps de la découverte des amours avec son cortège d'émotions intenses, de bonheurs fous, de frustrations ou de gros chagrins…

Il faut comprendre l'importance de ces apprentissages sans leur accorder un poids excessif, compte tenu de leur côté le plus souvent éphémère. Cette ouverture ne permet toutefois pas de tolérer des attitudes inadéquates sur le lieu de travail. Il appartient aux jeunes d'apprendre la distinction entre travail et temps libre…

Glossaire

Adolescence	Période de la vie entre l'enfance et l'âge adulte pendant laquelle se produit la puberté. Elle s'étend sur une longue période (approximativement de 12 à 18 ans) caractérisée par d'importants changements physiques et psychologiques.
Identification	Assimilation des manières d'être ou de se comporter d'adultes et d'aînés. Ce processus influence grandement la personnalité en construction.
Maturité civique	Exercice des droits civiques. Dès 18 ans en Suisse.
Maturité sexuelle	Moment où les organes génitaux sont aptes à la reproduction. Il varie selon les époques et les individus avec une précocité plus grande pour les filles que pour les garçons.
Puberté	Phase du développement marquée par l'ensemble des transformations qui aboutissent à l'acquisition des caractères sexuels secondaires (pilosité, voix…) et de la fonction de reproduction.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

5.2. Accompagnement des jeunes

Décrits sous le thème B 5.1., les changements qui se produisent pendant la puberté et l'adolescence peuvent compliquer les rapports avec les adultes – formateurs compris – pendant un certain temps. Tel n'est cependant pas toujours le cas. Certains jeunes ne se rebellent pas pendant la puberté ou ne le font que dans le cercle familial. Ceux que l'entreprise prend au sérieux, apprécie et considère comme des adultes donnent le meilleur d'eux-mêmes. D'autres, dont le comportement a été exemplaire durant les deux premières années de leur apprentissage, vivent leur premier chagrin d'amour en troisième année et ne sont plus guère motivés pendant des semaines. D'autres témoignent d'une réelle transformation. Alors qu'ils éprouvaient des difficultés à passer de l'école à la formation professionnelle et ne voulaient pas s'adapter aux règles en vigueur dans l'entreprise se muent en apprentis avides d'apprendre et enthousiastes après quelques mois.

Il existe aussi des minimalistes dont la formation professionnelle initiale n'est pas la principale préoccupation. Ils se comportent certes bien à l'égard de leur formateur ou de leur formatrice, mais leurs prestations se limitent au strict nécessaire. En revanche, ceux qui prennent les choses à la légère (les plus «cool») veulent, par leur comportement, dépasser les bornes et tester les nerfs de leur entourage. Ceux qui font du zèle veulent d'emblée tout savoir et être si possible associés à tout; ils ont souvent de la peine à admettre qu'ils ne savent pas encore grand-chose. Les formateurs et les formatrices sont donc confrontés à des personnalités fort différentes.

Quelques pistes de réflexion pour le formateur ou la formatrice…

- Les adolescents éprouvent un besoin de sécurité. Ils ont de grandes chances de pouvoir se développer là où la communication s'établit bien.
- Les adolescents cherchent leur identité propre; cette quête se fait à travers plusieurs images: copines, stars du show-biz, professeurs, adultes… Les formateurs/trices en entreprise tiennent une place importante dans cette quête d'identification.
- Les adolescents sont des adultes en devenir; c'est en vivant avec les adultes qu'ils vont modeler leur personnalité future; les excès de toute nature sont des approches souvent maladroites de cette quête d'indépendance.
- Même si l'adolescent-e ne se confie pas, il/elle doit savoir que quelqu'un est prêt à l'écouter, à le/la comprendre.
- Le manque d'assurance se cache souvent derrière une conduite et des manières prétentieuses.
- Les adolescents qui affichent une attitude de rejet ne la dirigent pas contre leur vis-à-vis mais contre leur nouvelle identité qu'ils ne comprennent pas encore.

En règle générale, le bon sens et l'expérience des formateurs/trices suffisent pour faire face à la plupart des situations. Prenez les jeunes au sérieux, traitez-les comme des adultes et faites en sorte de les motiver même dans les jours les plus difficiles. (voir thème A 4.8.)

Fixer des limites

Indépendamment de l'ouverture et de la transparence dont on peut faire preuve à leur égard, il est indispensable de fixer des limites claires aux jeunes dont le comportement n'est pas compatible avec les exigences de la profession. Ils doivent apprendre à composer entre loisirs et temps de travail, et à faire la distinction entre les adultes et les jeunes de leur âge.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Conseils aux formateurs/trices confrontés au comportement inacceptable de certaines personnes en formation:

- **Fixer des limites claires**
  Fixer des conditions générales minimales et indiquer les règles du jeu en cas de dépassement.
- **Considérer les seuls faits**
  Distinguer entre intervention et interaction. Intervenir équivaut à prendre une mesure. Interagir suppose un rapport mutuel.
- **Eviter d'accuser**
  Désigner les comportements erronés dans les situations conflictuelles. Ni cacher ni couvrir les comportements inacceptables, mais indiquer à quoi ils peuvent conduire.
- **S'intéresser à la situation et aux intérêts des jeunes**
  Les intérêts des jeunes peuvent être le point de départ d'une conversation. Faire preuve d'une certaine tolérance envers leurs projets les plus fous.
- **Garder la tête froide lorsque les jeunes ne contrôlent pas leurs émotions**
  Fixer des limites claires et veiller à éviter toute aggravation de la situation.
- **Se mouvoir sur la corde raide entre égards et exigences**
  Si la situation personnelle de l'apprenti-e requiert momentanément toute son attention, il convient de le/la ménager et de négocier un répit pour un certain temps, ce qui ne signifie pas que la personne en formation ne doit rien faire pendant ce temps.
- **Ne pas anticiper l'échec**
  Croire au potentiel des apprentis et exprimer cette conviction.
- **Considérer le poste de travail comme une possibilité de valorisation**
  Donner aux jeunes qui ont besoin de se mettre en valeur la possibilité de relever leurs prestations. Les associer à la réalisation de la formation.

Considérations générales sur la gestion des conflits: voir thème A 4.6.

Il existe aussi une catégorie de personnes en formation avec lesquelles la situation semble sans issue. Ce sont souvent des jeunes qui ont plus ou moins été contraints d'accomplir une formation et/ou qui ne peuvent guère compter sur le soutien de leur famille. Leur monde se limite à la consommation, aux distractions et à leurs potes. Ils s'y réfugient. Leur attitude dans la vie consiste souvent à refuser d'apprendre et à se rebeller. Dans de tels cas, la formation professionnelle initiale est un exercice périlleux en permanence sur la corde raide entre réussite et rupture. Le formateur ou la formatrice représente parfois le dernier recours, la seule personne de référence qui peut réussir à aider l'apprenti-e à sortir de cette mauvaise passe. À cet effet, il faut être capable de se mettre à la place d'autrui, avoir de l'intuition, beaucoup de doigté et du flair pour sentir à quel moment intervenir. À cela s'ajoute la volonté de demander les conseils de tiers et de faire appel à l'office cantonal de la formation professionnelle quand plus rien ne va.

Personnes en situation de handicap

Les personnes en situation de handicap qui suivent une formation professionnelle initiale ne doivent subir aucun préjudice en raison de leur handicap, tant pendant l'apprentissage (dans tous les lieux de formation) que lors de la procédure de qualification. L'égalité en droit des personnes en situation de handicap est réalisée grâce à la compensation des désavantages, qui remplace l'examen facilité.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Lorsqu'une personne en formation est limitée dans l'apprentissage d'une profession, le service ou l'office cantonal de la formation professionnelle peut, à la demande de l'entreprise formatrice ou de l'apprenti-e, octroyer une compensation des désavantages applicable à l'école professionnelle, au centre de cours interentreprises et lors de la procédure de qualification. Les mesures de compensation sont accordées en raison d'un handicap physique ou de difficultés d'apprentissage ou de résultats, par exemple dyslexie (trouble de l'écriture et de la lecture), dyscalculie (difficulté d'apprentissage du calcul) ou trouble du déficit de l'attention avec ou sans hyperactivité TDA(H).

La demande de compensation des désavantages doit être déposée au plus tard lors de l'inscription à l'examen de fin d'apprentissage et être accompagnée des pièces justificatives nécessaires ou de certificats établis par des spécialistes (enseignants spécialisés, médecins, etc.).

© 2024 CSFO, Berne

5.3. Peur des examens

Peur des examens et symptômes de stress
Les procédures de qualification provoquent, chez de nombreux candidats, des sentiments de crainte qu'ils ont parfois de la peine à surmonter.

La peur des examens peut se situer à quatre niveaux:
- peur du travail que représente la préparation
- peur de la situation d'examen
- peur des conséquences d'un échec
- peur des conséquences d'une réussite (ne pas être à la hauteur des exigences futures)

La peur des examens se caractérise par plusieurs symptômes de stress:

État psychique	État physique
• peur • insécurité • irritabilité • humeur variable • ennui	• troubles du sommeil • maux de tête • fatigue • fringale, manque d'appétit • étourdissements

Capacité intellectuelle d'agir	Comportement
• blocage intellectuel • difficultés de concentration • troubles de l'attention • troubles de la mémoire • doutes et pensées négatives	• prise de calmants • risque de dépendance (alcool, cigarettes, médicaments…) • refoulement

Quelques stratégies pour surmonter la peur des examens:
- réduire la tension par des techniques de relaxation (p. ex. yoga, training autogène)
- changer les idées préconçues sur ses propres capacités
- analyser le contenu de l'examen
- aménager un contexte favorable: matériel personnel, déplacement, horaires…
- se centrer sur des pensées positives
- évaluer de façon réaliste les résultats possibles de l'examen
- améliorer les techniques de travail et d'apprentissage
- se donner de nouvelles stratégies pour apprendre
- bien se préparer

Attitude négative
Soyez attentif au langage du candidat. S'il a tendance à se dévaloriser, mettez l'accent sur ses points forts, rassurez-le, rappelez-lui ses réussites pendant la formation.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

La peur génératrice de fausses idées

La peur est souvent mauvaise conseillère. Sous son emprise, le futur examiné imagine des scénarios invraisemblables dans lesquels il se voit jeté, pieds et poings liés, à des experts sadiques…
Montrez-lui l'inanité de ces représentations: les experts, eux aussi, sont des êtres humains qui tiennent d'abord à savoir ce dont les candidats sont capables! Le cas échéant, simulez une interrogation orale et discutez ensuite avec l'apprenti-e les attitudes que vous avez observées et les résultats obtenus.

Aspect physique

La peur peut se répercuter sur le comportement et, dans les cas extrêmes, engendrer des réactions corporelles. Il vaut la peine d'attirer l'attention des personnes en formation sur les techniques de relaxation (training autogène, yoga, ou entraînement mental) qui peuvent donner des résultats très appréciables, notamment si elles sont mises en œuvre longtemps avant l'échéance de l'examen. Certains cas plus difficiles requièrent l'intervention d'un spécialiste.

© 2024 CSFO, Berne

5.4. Communication et information

La communication joue un rôle primordial dans toute entreprise. Le présent thème aborde quelques principes à observer pour communiquer efficacement, que ce soit avec les personnes en formation, les autres collaborateurs et collaboratrices ou dans le cadre d'une conversation personnelle.

Reformuler ce qui a été dit

Nous avons parfois le sentiment que notre vis-à-vis n'écoute pas ce que nous lui disons et que nous parlons à un mur. Ou bien nous nous sentons certes «écoutés» mais pas vraiment «compris». Cette impression peut être vraie ou fausse; elle représente en tout cas un obstacle à la communication.

Au cours d'une conversation, il peut donc être très utile d'exprimer en d'autres termes ce qui vient d'être dit par l'interlocuteur. Les expressions suivantes facilitent la reformulation:

- «Si j'ai bien compris…»
- «Vous dites que…»
- «Vous aimeriez que…»

Notre interlocuteur peut ainsi s'assurer qu'il a été bien compris; il peut, si nécessaire, s'exprimer une nouvelle fois plus clairement.

La reformulation présente de nombreux avantages: elle clarifie le sens des propos et vérifie la compréhension; elle montre à l'autre qu'on s'intéresse à ce qu'il dit; elle fait avancer l'échange en balisant l'entretien.

Exemple de reformulation:
Steve: «Vous savez que Luc a été malade et que j'ai dû le remplacer pour toute une série de tâches. Et puis il y a eu le week-end prolongé et, pour comble de malchance, mardi les bus étaient en panne, ce qui m'a fait arriver à 10 heures au travail. Ce n'est vraiment pas de ma faute si j'ai perdu du temps…»

Paul: «Si je vous ai bien compris, vous me dites que vous avez besoin d'un délai supplémentaire pour terminer le tournage de la pièce que je vous avais donné à faire jeudi passé?»

Poser des questions

Lorsqu'un travail nous est présenté, lorsqu'une idée nous est soumise, nous avons tendance à donner tout de suite notre avis, sans savoir quelle a été la pensée de notre interlocuteur. Les questions ciblées permettent souvent de mieux se comprendre, de structurer les pensées et de les exprimer de façon claire. De cette façon, celui qui écoute comprend mieux ce que son interlocuteur pense. En résumé: choisir des questions ouvertes pour favoriser le développement de la pensée, l'expression des idées; opter pour des questions fermées pour préciser les faits, pour recadrer un entretien.

Exemples de questions ouvertes:
«Pourquoi avez-vous choisi ce matériel?»
«Comment pourrait-on améliorer l'efficacité de ce processus?»

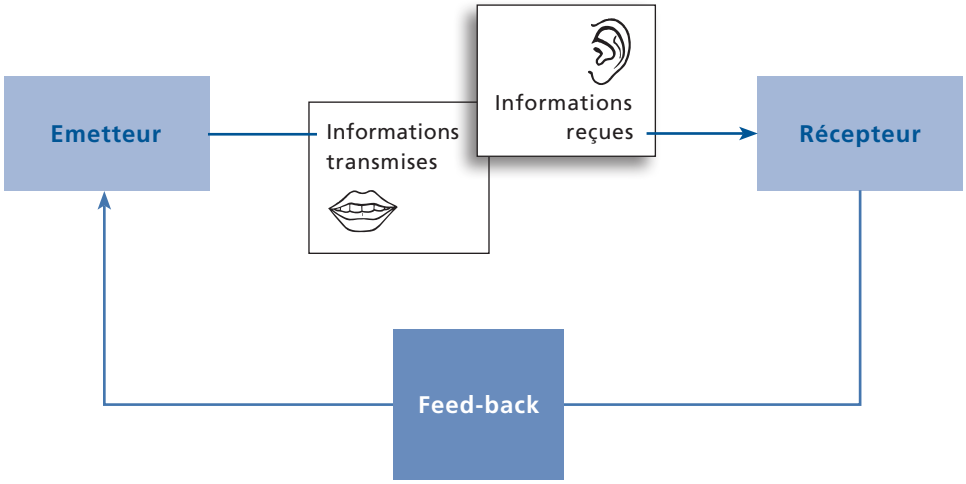
Exemples de questions fermées:
«Savez-vous utiliser cet appareil?»
«Étiez-vous dans l'atelier hier à 17 heures?»

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Donner un feed-back

«Je ne sais pas ce que j'ai dit avant d'avoir entendu la réponse de mon interlocuteur.»
(Paul Watzlawick)

Permettre le retour d'information (feed-back), c'est donner à chacun la possibilité de s'exprimer sur ce qu'il perçoit et comprend. Toute bonne communication repose en effet sur deux piliers: donner et recevoir. Au terme d'une activité, d'un travail en groupe, d'un processus d'apprentissage ou tout simplement d'une communication, il convient de donner aux diverses personnes impliquées la possibilité de s'exprimer sur leur compréhension des faits et de permettre ainsi les ajustements nécessaires.



Le feed-back est particulièrement important dans trois situations:

- Je désire transmettre à mon interlocuteur mon point de vue sur sa manière d'agir.
- Je veux lui donner des consignes ou des informations et m'assurer que nous sommes sur la même longueur d'onde.
- Je veux clarifier les rôles et les attentes des divers partenaires impliqués dans un travail commun.

Il n'est pas toujours facile de donner ou d'accepter un feed-back constructif.
Voici quelques règles pour un feed-back réussi:

Si je donne un feed-back à une personne, je m'assure qu'il soit:	
positif	Je cite dans mon feed-back les points positifs que j'ai observés. Dans un deuxième temps, je formule les critiques. Elles pourront ainsi être mieux acceptées.
exact	Je décris le plus exactement possible ce que j'ai observé dans une situation particulière.
honnête	Je ne dis que des choses vraies, mais je ne dis pas nécessairement toutes les choses vraies.
constructif	Je montre les pistes d'améliorations possibles.
personnel	Je précise qu'il s'agit de mon point de vue.

© 2024 CSFO, Berne

Quand on me donne un feed-back, j'ai le droit:	
d'écouter	J'écoute! L'avis de l'autre est précieux. J'évite donc de me défendre et je laisse l'autre s'exprimer.
de demander	Je demande des précisions si je n'ai pas compris quelque chose.
de prendre position	J'exprime mes arguments et mon point de vue. Je retiens du feed-back ce qui a du sens pour moi.

Vers un concept d'information d'entreprise

Nombre de difficultés qui surviennent dans une entreprise ont leur origine dans un déficit d'information ou une information mal ciblée. Certains moyens de communication sont faciles à utiliser, mais peu performants sur le plan relationnel: messages électroniques, fax… D'autres sont beaucoup plus efficaces mais prennent davantage de temps: réunion de travail, entretien…

Une bonne solution consiste à construire un concept d'information qui définit les personnes concernées, les divers types d'informations à communiquer, la fréquence des contacts… et qui, bien sûr, correspond aux besoins propres de chaque entreprise.

Formation professionnelle initiale: plan d'information				
	Tout le personnel	**Directeur/ directrice**	**Formateur/ formatrice**	**Personnes en formation**
Décision d'engager un-e apprenti-e (avant l'arrivée)	Groupe cible	Responsable		
Présentation des nouveaux venus (lors de l'arrivée)	Groupe cible	Responsable	Responsable	
Objectifs de formation de la PF (chaque trimestre)		Information	Responsable	Groupe cible principal
Evaluation des prestations de la PF (chaque trimestre)		Information	Responsable	Groupe cible principal
Informations générales sur l'entreprise (chaque semestre)	Groupe cible	Responsable		
Etc.	…	…	…	…

Éviter les obstacles à la communication

La formation en entreprise exige chaque jour l'échange d'informations et de communications. Même si cet échange est régulièrement assuré – ne sommes-nous pas tous des «spécialistes» de la communication? – personne n'est à l'abri d'erreurs qui peuvent altérer la qualité des relations. Quelques conseils simples permettent d'éviter ces écueils.
(voir check-list «Processus d'information dans l'entreprise»)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Processus d'information dans l'entreprise

✕	Difficultés
	Le manque de coopération entre les interlocuteurs et la redéfinition constante des tâches peuvent conduire à une vision partielle et partiale des situations au sein de l'entreprise.
	Les préjugés personnels et une centration exagérée sur soi-même empêchent l'ouverture nécessaire à l'observation et à la compréhension des situations.
	Sous prétexte de sauvegarder l'harmonie, on évite d'aborder des sujets sensibles.
	Un avis n'est vérifié qu'auprès de personnes qui partagent habituellement les mêmes points de vue que celui qui l'émet.
	Les spécialistes se comprennent mal parce que leurs manières d'aborder les problèmes sont très différentes.
	Les résultats faibles et les erreurs ne sont pas communiqués de bas en haut de la hiérarchie, par crainte de mesures de rétorsion.
	Certaines informations sont retenues ou déformées afin d'augmenter la marge de pouvoir de celui qui les détient.
	Les rivalités entre les interlocuteurs engendrent des attitudes de repli qui nuisent aux échanges.
	La force de cohésion de certains groupes empêche toute expression d'avis qui n'entre pas dans le cadre défini.

✕	Conseils
	Écoutez!
	Utilisez le «Je» lorsque vous vous exprimez. Faites part de votre avis en évitant de vous retrancher derrière des propos vagues («On devrait…» «À la place de…»)!
	Expliquez pourquoi vous posez une question et ce qu'elle signifie pour vous!
	Soyez conscient-e de ce que vous pensez et ressentez personnellement! Veillez à ce que vos interlocuteurs comprennent ce que vous dites et ce que vous faites!
	Evitez les interprétations hâtives et transmettez vos impressions personnelles!
	Observez le langage non verbal!
	Exprimez vos désirs clairement!
	Communiquez sans détours!
	Soyez attentif/ive aux perturbations et traitez-les en priorité!

© 2024 CSFO, Berne

5.5. Créer un bon climat de travail

Plusieurs facteurs influencent un bon climat de travail dans une entreprise: le respect de son prochain, la confiance mutuelle et des objectifs clairement formulés. Tous ces facteurs stimulent la motivation des collaborateurs/trices. Seules les personnes motivées fournissent un travail efficace et restent longtemps au service de l'entreprise.

Il est particulièrement important que les jeunes vivent positivement leur lieu de formation.

Quelques règles simples peuvent favoriser une ambiance agréable propre à éviter de nombreuses difficultés:

- organiser l'accueil des nouveaux collaborateurs et apprentis
- prévoir une place de travail individualisée et un lieu pour les effets personnels
- communiquer clairement les horaires retenus
- rester constant dans les exigences
- prévoir des entretiens réguliers avec les personnes en formation (également lorsque tout va bien!)
- respecter les niveaux hiérarchiques (une personne en formation n'a pas à entendre ou à supporter des difficultés qui ne la concernent pas, par exemple)
- employer un langage approprié exempt de sarcasmes ou de vulgarité
- prévoir des moments où chacun peut s'exprimer et échanger
- mettre en évidence des aspects positifs de chacun
- organiser des moments de détente
- pratiquer l'humour (mais pas aux dépens de quelqu'un!)
- utiliser les erreurs comme moyens d'amélioration
- …

Se mettre d'accord

Selon la situation qui prévaut dans l'entreprise formatrice, plusieurs personnes peuvent être associées à la formation pratique des apprenti-e-s. Pour les personnes en formation, la possibilité de bénéficier du savoir-faire de plusieurs personnes peut stimuler leur motivation. Il peut s'agir de:

- leur supérieur
- différents formateurs
- apprentis plus avancés

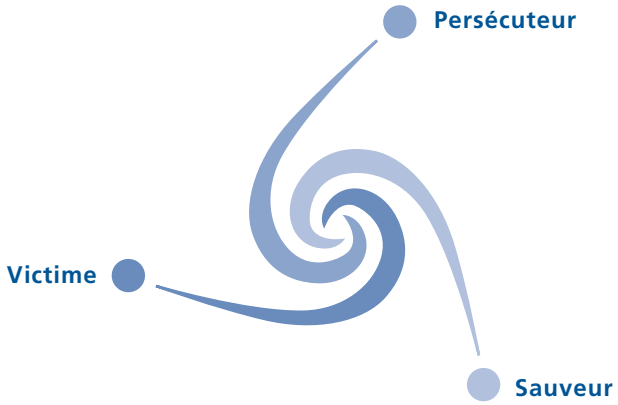
Il importe que le rôle de chacun des partenaires associés à la formation en entreprise soit clairement défini et qu'il soit dans tous les cas adapté à l'évolution de la situation.

Comportement en cas de conflit

Communiquer harmonieusement au sein d'un groupe n'est pas simple. Les niveaux hiérarchiques, les intérêts personnels, les manières de s'exprimer, les moments de stress induisent facilement des incompréhensions qui peuvent dégénérer en conflits. Karpman a illustré d'une manière simple la cause de nombreux dérapages.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Si une personne en formation (ou un autre collaborateur) se sent victime d'une injustice de la part d'un collègue, elle peut s'adresser à un supérieur qui peut alors jouer le rôle de sauveur. Dans ce cas, il va faire des reproches au collègue. Il devient alors son persécuteur qui, lui-même, deviendra victime et sera prêt à trouver un autre sauveur...



Dans tous les cas, on aboutit à des situations embrouillées et malsaines. Il convient donc d'éviter de tomber dans le triangle de Karpman. Le supérieur hiérarchique peut conseiller la personne en formation sur la manière de résoudre elle-même sa difficulté ou prendre une décision organisationnelle mais il n'a pas à entrer dans ce genre de pratique destructrice.

Autres conseils en matière de résolution de conflits: voir thème A 4.6.

Vers une charte des relations dans l'entreprise

Dans la perspective d'augmenter la motivation des collaborateurs/trices et de prévenir les conflits, il peut être utile d'établir ensemble une charte des relations dans l'entreprise. La check-list de la page suivante propose la marche à suivre pour réaliser ce travail.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Charte des relations dans l'entreprise

Dans la perspective d'augmenter la motivation des collaborateurs/trices et de prévenir les conflits, il peut être utile d'établir avec eux une charte des relations dans l'entreprise. En voici les étapes principales:

✕	**Manière de procéder**
	Présenter l'idée et le projet aux collaborateurs
	Dégager ensemble les aspects importants: À quoi voulons-nous aboutir?
	S'assurer de l'identification des collaborateurs avec les principaux aspects
	Mettre les aspects convenus en pratique pendant une période d'essai
	Réexaminer les aspects convenus, les adapter et communiquer la suite des travaux
	Actualiser régulièrement le contenu de la charte avec les collaborateurs

Exemple de charte relationnelle

✕	**Respect mutuel**
	Je salue les collaborateurs de l'entreprise.
	Je m'exprime avec amabilité et d'une voix claire lorsque je m'adresse à quelqu'un.
	Je n'utilise les moyens de communication techniques que pour transmettre des informations factuelles; j'opte pour le contact personnel pour les communications de type affectif.
	En cas de problème ou de désaccord, j'exprime mon point de vue à la personne concernée, de vive voix ou, à défaut, par téléphone.
	Si je n'ai pas compris quelque chose ou si je manque d'informations, je prends contact avec la personne compétente.
	En cas de conflit, je cherche une solution constructive avec la personne concernée.
	Si cela se révèle impossible, j'en informe la personne hiérarchiquement compétente.
	Je me rappelle qu'un sourire et un peu d'humour sont de puissants moyens de désamorcer les difficultés.
	La présente charte concerne toutes les personnes qui travaillent dans l'entreprise.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Teil Partie Parte **B**

Kapitel
Chapitre
Capitolo
6

B 6. Égalité des chances et traitement équitable

6.1. Difficultés et dépendances: comprendre et agir 285

6.2. Série d'aide-mémoire «Égalité des chances et traitement équitable» 287

6. Égalité des chances et traitement équitable

6.1. Difficultés et dépendances: comprendre et agir

La majeure partie des jeunes évolue de manière positive. Les perturbations liées à l'adolescence (voir thème B 5.1.) s'estompent peu à peu et le jeune adulte prend sa place dans la société et le monde du travail. Il faut néanmoins constater qu'un certain nombre de jeunes ont besoin de soutien. Leurs problèmes peuvent être de différente nature: difficultés d'apprentissage, addiction, anorexie ou boulimie, grossesse involontaire. Pour pouvoir réagir à temps, il faut savoir reconnaître les signes précurseurs de difficultés.

Quelques signes précurseurs

Sans peindre le diable sur la muraille, il convient d'être attentif à un certain nombre de signaux d'alarme qui peuvent annoncer des comportements à risque. Il n'est toutefois pas toujours aisé de détecter le malaise de l'adolescent-e. Souvent, en effet, il/elle a tendance à cacher son état aux adultes qui l'entourent. Quelques comportements particuliers peuvent toutefois être considérés comme des signaux d'alarme bien qu'ils puissent apparaître sans être l'indice d'un malaise profond:

- problèmes de santé et absences fréquentes
- isolement, déprime, absence de créativité
- conflits, agressivité et délits
- mauvais résultats scolaires; mauvaises prestations au travail
- motivation faible
- modifications notables du comportement

Ces signes, souvent combinés, devraient inciter le formateur ou la formatrice à réagir sans tarder. Au cours d'un entretien avec la personne en formation, il/elle clarifie les causes de ces dysfonctionnements et ouvre, le cas échéant, sur une stratégie adaptée. Afin de se préparer à toute éventualité, le/la responsable de formation pourrait, à titre préventif, suivre des cours de formation continue ou consulter les publications spécialisées (voir indications à la fin de ce thème). De plus, il convient d'informer les supérieurs, les enseignants et les parents et de requérir le cas échéant le soutien de spécialistes qui peuvent aider à faire face à des situations difficiles.

Quel rôle pour l'entreprise?

L'entreprise n'est pas un lieu de thérapie. Il n'en demeure pas moins qu'elle joue un rôle central dans le développement de l'adolescent-e, car c'est là que le jeune acquiert en grande partie son statut d'adulte. La richesse des relations qui s'instaurent sur le lieu de travail peut jouer un rôle stabilisateur important dans une période troublée.

Il est donc important que les directions et les formateurs en entreprise réfléchissent au problème et instaurent des mesures visant à mieux comprendre les signaux d'alarme et à prévenir des comportements déviants.

L'entreprise peut par exemple établir des règles au sujet de la promotion de la santé et les communiquer à l'ensemble du personnel.

Le règlement peut porter sur les aspects suivants:

- Le personnel de l'entreprise s'engage à ne pas consommer d'alcool durant les heures de travail.
- Des boissons non alcoolisées sont à disposition.
- Fumer n'est autorisé que dans les locaux prévus à cet effet. Les zones sans fumée sont respectées.

© 2024 CSFO, Berne

- Le présent règlement est connu de chacun; il est remis et commenté aux nouveaux arrivants et rappelé régulièrement à l'ensemble du personnel.

Pour être réalisables, de telles dispositions – comme les mesures qui les accompagnent – doivent être réalistes.

Créer un climat de confiance

La plupart du temps les adolescents en formation ne parlent pas de leurs problèmes privés aux adultes et c'est très bien ainsi. Dans le cadre de la prévention, il est toutefois important qu'un jeune sache qu'il a autour de lui des personnes ressources qui se soucient de lui et qui sont prêtes à l'écouter. Le formateur en entreprise peut jouer un rôle important à cet égard. Il lui appartient donc de contribuer activement à créer une relation de confiance avec les personnes en formation dont il a la charge.
Tous les individus disposent de grandes ressources personnelles pour faire face aux difficultés de la vie. Un coup de pouce au bon moment peut être décisif, mais chacun a en lui de quoi évoluer positivement.

En cas de problème, le formateur ou la formatrice peut:

- rappeler les règles de l'entreprise et les sanctions qui découlent de leur transgression
- proposer un contrat constructif (par exemple: le fait de n'avoir plus aucun comportement à risque sur le lieu de l'entreprise durant trois mois débouchera sur la prise de nouvelles responsabilités espérées par la personne en formation)
- prendre contact avec la famille et l'école; travailler en réseau
- inciter l'adolescent-e à s'adresser à des services spécialisés (voir thème B. 2.5. services de consultation)
- prendre conseil auprès d'un service spécialisé (voir thème B. 2.5. services de consultation)

Références utiles

- Addiction Info Suisse (précédemment ISPA)
  Son site internet, complet et bien structuré, informe sur tous les aspects des dépendances (voir aussi liste de liens en annexe «&»)
- Site internet de l'Office fédéral de la santé publique, Vivre en bonne santé – Addictions et santé (voir aussi liste de liens en annexe «&»)

Excellentes sources d'information, ces deux adresses internet contiennent de nombreux liens utiles sur ce thème.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

6.2. Série d'aide-mémoire «Égalité des chances et traitement équitable»

Responsabilité sociale de l'entreprise

En tant que formateur/formatrice ou entreprise formatrice, vous assumez une responsabilité particulière vis-à-vis des apprenti-e-s, parce que les jeunes gens se trouvent davantage dans un rapport de dépendance que les collaborateurs adultes. Les personnes en formation sont particulièrement vulnérables et doivent bénéficier d'une plus grande protection. De plus, les employeurs ont vis-à-vis des jeunes gens un devoir d'assistance spécial. Selon la loi sur le travail, les apprenti-e-s et les jeunes gens jusqu'à l'âge de 18 ans révolus doivent être protégés dans leur santé et ne doivent pas être exposés à de mauvaises influences (art. 6; art. 29, al. 1 et 2; art. 32, LTr).

Que signifie au juste «agir avec compétence»? Il n'existe malheureusement pas de comportements adéquats en toutes circonstances, car chaque situation est différente dans ses causes et ses effets. Alors, vaut-il mieux fermer les yeux, si la problématique est trop complexe? Cette façon de réagir n'est pas souhaitable. Faut-il plutôt aborder immédiatement tout problème apparent, donner la parole à toutes les personnes impliquées et finalement en informer tout le personnel? Cette façon de faire n'est pas non plus recommandée dans tous les cas. La bonne manière d'agir se trouve quelque part entre ces deux approches, et elle sera différente selon la situation.

Voici trois considérations dont il faut tenir compte:

1. De nombreux formateurs savent gérer des conflits, aborder des difficultés et proposer des solutions appropriées. Pour ce faire, ils peuvent se fier à leur compréhension de l'être humain ainsi qu'aux compétences sociales et personnelles qu'ils ont acquises au fil des années passées à collaborer avec d'autres personnes.
2. Les formateurs/trices ne sont pas des conseillers/ères, des psychologues ou des psychothérapeutes. Il est donc essentiel de consulter assez tôt les services spécialisés compétents en cas d'incertitude, d'exposer le problème et de chercher conjointement des solutions. Les jeunes formateurs encore peu expérimentés devraient, en cas de doute, s'informer auprès d'un autre service de l'entreprise ou s'adresser à un-e spécialiste.
3. Nombreuses sont les entreprises formatrices conscientes que des problèmes tels que le harcèlement sexuel ou la consommation de drogues peuvent se produire sur le lieu de travail, cependant persuadées que «rien de tel» ne peut leur arriver. Or, avec une telle attitude, il peut arriver que l'on ne perçoive pas certains signaux d'alarme importants ou que, par peur, l'on ne se risque pas à aborder des thèmes tabous. Pourtant, il est important que les formateurs/trices et les entreprises formatrices se penchent sur ces différents thèmes, à des fins de prévention, avant même que des problèmes ne surgissent: notamment en édictant, si nécessaire, des directives qui seront communiquées à tous les collaborateurs de l'entreprise, en vue de fixer les règles du jeu et d'exposer les conséquences en cas de non-respect de ces règles. Aborder les problèmes permet de les reconnaître lorsqu'ils se présentent. Les formateurs/trices et les collaborateurs/trices peuvent alors vivre leur quotidien dans l'entreprise en gardant les yeux ouverts et en étant particulièrement attentifs à ce qu'ils entendent. Des directives donnent une légitimité aux démarches des formateurs/trices qui cherchent à engager le dialogue avec des apprenti-e-s dont le comportement leur paraît singulier.

Série d'aide-mémoire

Les problèmes et les incidents qui peuvent surgir pendant l'apprentissage sont variés et de nature très diverse. Il convient de les examiner au cas par cas. Les principales situations à l'origine de problèmes sont décrites dans une série d'aide-mémoire. Le contenu de ces aide-mémoire donne les informations essentielles sur le thème traité. Il indique aux entreprises et/ou aux formateurs/trices

© 2024 CSFO, Berne

les mesures à prendre pour assurer l'égalité des chances ou remédier au harcèlement, comme la manière de déceler à temps les problèmes et de les traiter avec la compétence de rigueur. La série d'aide-mémoire «Égalité des chances et traitement équitable» comprend les thèmes suivants:

- Compensation des désavantages
- Dépendances
- Dépression et risque de suicide
- Dyslexie et dyscalculie
- Egalité entre hommes et femmes
- Grossesse et maternité
- Harcèlement sexuel
- Hygiène corporelle – tenue vestimentaire
- Immigration
- Maladie et accident
- Mobbing
- Protection des données et de la personnalité
- Racisme
- Violence

Vous pouvez télécharger ces aide-mémoire à l'adresse www.formationprof.ch/aidememoire et les imprimer.

Aperçu de chacun des thèmes abordés dans la série d'aide-mémoire:

Compensation des désavantages

Les personnes en situation de handicap qui suivent une formation professionnelle initiale ne doivent subir aucun préjudice en raison de leur handicap tant pendant l'apprentissage (dans tous les lieux de formation) que lors de la procédure de qualification. C'est pourquoi il est important que les formateurs et formatrices sachent quelles aides peuvent être accordées pour compenser les désavantages pendant la formation professionnelle initiale ou lors de la procédure de qualification.

Dépendances

Les jeunes sont d'une manière générale particulièrement exposés au risque de développer un comportement addictif, par exemple consommation d'alcool et de drogue, dépendance aux jeux et achats compulsifs. Il est conseillé aux formateurs/trices confrontés à la toxicomanie et aux autres dépendances de consulter les services spécialisés.

Dépression et risque de suicide

Les maladies psychiques dont souffrent le plus souvent les jeunes vont des humeurs légèrement dépressives aux troubles dépressifs majeurs. Entre six et onze pour cent des jeunes âgés de 16 à 20 ans présentent des symptômes d'humeur dépressive. Les formateurs/trices ne peuvent prêter assistance aux personnes en formation que dans une mesure limitée, en prenant conscience du danger qui les menace et en assurant un accompagnement. En revanche, il appartient à un médecin (psychologue, psychiatre) d'établir un diagnostic et de prescrire une thérapie. L'aide-mémoire donne des pistes pour déceler précocement, dans le quotidien professionnel, les apprenti-e-s présentant un risque de dépression ou de suicide et réagir de manière appropriée.

Dyslexie et dyscalculie

La dyslexie est la dénomination utilisée sur le plan international pour désigner des faiblesses en lecture et en orthographe. On parle aussi de difficultés dans l'acquisition de la langue écrite. La

© 2024 CSFO, Berne

dyscalculie est une faiblesse dans l'apprentissage des opérations de calcul, une difficulté d'orientation dans le domaine des chiffres ou de la compréhension mathématique. L'aide-mémoire indique comment les jeunes affectés par ces difficultés d'apprentissage peuvent néanmoins accomplir avec succès une formation professionnelle initiale, avec le soutien de leur formateur/trice.

Egalité entre hommes et femmes

Les salarié-e-s ne doivent subir aucune discrimination en raison de leur sexe. Tous et toutes doivent avoir des chances égales (loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes, LEg). Le sexe ne doit jouer aucun rôle lors de l'engagement. Les femmes et les hommes doivent recevoir le même salaire pour un travail de valeur égale. Elles/Ils doivent être protégés contre le harcèlement sexuel sur le lieu de travail. L'égalité des chances doit aussi être assurée au niveau de la formation professionnelle initiale.

Grossesse et maternité

Si elle tombe enceinte pendant la formation professionnelle initiale, l'apprentie bénéficie d'une protection dictée par plusieurs lois, aussi pendant les semaines qui suivent l'accouchement et en cas d'allaitement. Les mesures de protection sont impératives; les services de l'inspection du travail (cantonaux et fédéraux) peuvent en contrôler le respect. Une femme enceinte ne peut plus exercer n'importe quel travail.

Harcèlement sexuel

Comme les adultes, les apprenti-e-s peuvent être victimes de harcèlement sexuel. La loi fédérale sur l'égalité interdit tout comportement inopportun de caractère sexuel qui porte atteinte à la dignité de la personne sur son lieu de travail. Le fait de proférer des menaces, de promettre des avantages, d'imposer des contraintes ou d'exercer des pressions de toute nature sur une personne en est une illustration. Les formateurs/trices doivent prendre des mesures pour protéger les personnes en formation et prévenir le harcèlement sexuel sur le lieu de travail.

Hygiène corporelle – tenue vestimentaire

Hygiène corporelle. Lorsqu'un-e apprenti-e sent mauvais, cela peut se révéler difficile pour son environnement de travail. D'une part, personne n'aime se trouver près d'une personne «malodorante», d'autre part, on ne parle pas d'odeurs corporelles, surtout pas avec ceux qui sont affectés, tout au plus derrière leur dos. Cependant, mieux vaut éviter ce comportement. Pour les formateurs et formatrices en entreprise, cela signifie qu'il faut rapidement aborder la question de l'odeur corporelle «dérangeante» avec la personne concernée.

Tenue vestimentaire. Le port de vêtements de travail est courant dans certains domaines (p. ex. dans la construction, la restauration, les soins). Il existe des règlements à ce propos. En règle générale, l'entreprise formatrice met les vêtements à la disposition des apprenti-e-s. Dans cet aide-mémoire, il n'est pas question des secteurs d'activité précités, mais de tous ceux dans lesquels les personnes en formation ne portent pas de vêtements de travail mais sont tenues de se conformer à un «code vestimentaire». Si tel est le cas dans l'entreprise, il y a lieu d'en informer les jeunes durant l'entretien d'embauche ou au plus tard au début de la formation professionnelle initiale. Quels vêtements la personne en formation peut-elle porter? Y a-t-il des tabous?

Immigration

Tous les jeunes étrangers résidant en Suisse ne peuvent pas accomplir une formation professionnelle initiale. Les dispositions varient en fonction de leur pays d'origine. Avant d'engager une personne étrangère, l'entreprise doit d'abord s'assurer que le/la candidat-e dispose d'un permis de séjour et de travail. Les entreprises formatrices contribuent à l'intégration des jeunes étrangers en leur offrant des places de formation et des emplois.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Maladie et accident

Les entreprises formatrices et les formateurs sont légalement tenus de prévenir les accidents et les maladies professionnels. Cette obligation découle notamment de la loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA) et de l'ordonnance sur la prévention des accidents (OPA). Par ailleurs, l'entreprise formatrice et les formateurs doivent savoir quelles assurances conclure en faveur des personnes en formation, afin qu'elles soient couvertes en cas d'accident ou de maladie.

Mobbing

Le mobbing consiste en un abus de pouvoir sur le lieu de travail, exercé par une ou plusieurs personnes contre une personne ou un groupe de personnes. Les apprenti-e-s peuvent aussi en être victimes. Le mobbing se produit souvent dans les entreprises dont la direction est défaillante. L'aide-mémoire indique quelles peuvent être les mesures préventives et comment le formateur ou la formatrice peut se comporter en cas de mobbing.

Protection des données et de la personnalité

Les dispositions relatives à la protection des données s'appliquent à toutes les entreprises et aux entreprises formatrices qui sont légalement tenues de protéger et de respecter la personnalité des apprenti-e-s et des employé-e-s (art. 328 CO). Par conséquent, il importe que toutes les personnes associées à la formation professionnelle – formateurs/trices et apprenti-e-s – connaissent les dispositions légales et les mettent en pratique au quotidien dans la vie professionnelle et personnelle. L'aide-mémoire décrit les principaux aspects de la protection des données et répond aux questions les plus fréquemment posées durant la formation professionnelle initiale.

Racisme

Est raciste toute pratique qui traite des êtres humains de manière injuste ou intolérante, les humilie, les offense, les menace, voire met en danger leur intégrité physique ou leur vie en raison de particularités physiques, de leur origine ou de certaines caractéristiques culturelles. L'entreprise formatrice ne peut pas tolérer les manifestations racistes et discriminatoires au travail et doit prendre des mesures. Le formateur ou la formatrice doit intervenir si la personne en formation est exposée à des actes racistes ou si elle adopte un comportement raciste.

Violence

Pendant leur formation, les apprenti-e-s peuvent être victimes de violence psychique ou physique exercée par différents acteurs: autres apprenti-e-s, autres étudiant-e-s de l'école professionnelle, enseignant-e-s de l'école professionnelle, collaborateurs/trices ou supérieur-e-s de l'entreprise formatrice, formateurs/trices ou encore membres de leur famille. Les personnes en formation peuvent cependant aussi recourir elles-mêmes à la violence. Les entreprises formatrices doivent savoir mener une intervention bien préparée et adaptée à la situation.

Conclusion

Nous vous présentons dans le manuel le déroulement normal de la formation professionnelle initiale en entreprise et y abordons tous les thèmes importants que vous aurez à traiter dans votre pratique de formateur ou de formatrice. À dessein, nous avons renoncé à mentionner toutes les circonstances particulières qui peuvent se présenter. En général, l'apprentissage se déroule bien et est couronné par l'obtention du CFC ou de l'AFP. Vous serez bien entendu aussi confronté-e à des difficultés qui revêtent un caractère exceptionnel.

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Annexe

Liste de liens et de références bibliographiques

Liste de liens et de références bibliographiques

Dispositions légales

CC Code civil, Code civil suisse du 10 décembre 1907

CO Code des obligations, Loi fédérale du 30 mars 1911 complétant le Code civil suisse (Livre cinquième: droit des obligations)

Cst. Constitution fédérale de la Confédération suisse du 18 avril 1999

LFCo Loi fédérale du 20 juin 2014 sur la formation continue

LFPr Loi sur la formation professionnelle, Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle

LTr Loi fédérale du 13 mars 1964 sur le travail dans l'industrie, l'artisanat et le commerce

OFPr Ordonnance sur la formation professionnelle, Ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle

OLT 1 Ordonnance 1 du 10 mai 2000 relative à la loi sur le travail (dispositions spéciales pour certaines catégories d'entreprises ou de travailleurs)

OLT 2 Ordonnance 2 du 10 mai 2000 relative à la loi sur le travail (dispositions spéciales pour certaines catégories d'entreprises ou de travailleurs)

OLT 5 Ordonnance 5 du 28 septembre 2007 relative à la loi sur le travail (Ordonnance sur la protection des jeunes travailleurs)

formationprof.ch
Le portail de la formation professionnelle

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

ANNEXE &

Thème A 1

Internet:

Rechercher une place d'apprentissage	www.orientation.ch/apprentissage
CSFP Règlement sur le subventionnement des cours interentreprises	www.csfp.ch
Ordonnances de formation et liste des professions	www.sefri.admin.ch
Plans d'études cadres pour les responsables de la formation professionnelle, SEFRI, 2015	www.sefri.admin.ch
Portail suisse de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière	www.orientation.ch
QualiCarte	www.formationprof.ch/qualicarte
Vignette entreprise formatrice	www.formationprof.ch/vignette

Références bibliographiques:

Kaiser H.: Wirksame Ausbildungen entwerfen: Das Modell der Konkreten Kompetenzen. h.e.p.-Verlag, Bern 2005

Oser F. K., Kern M. (Hrsg.): Qualität der beruflichen Bildung: eine Forschungsbaustelle, h.e.p.-Verlag, Bern 2006

Wolter C., Mühlemann S.: La formation d'apprentis est une activité rentable. Article in La Vie économique 10-2007 – (http://edudoc.ch/record/88581)

Wolter C., Schweri J.: Coût/bénéfice de la formation d'apprentis pour les entreprises suisses. Résumé de l'étude (www.sefri.admin.ch)

Thème A 2

Internet:

Rechercher une place d'apprentissage	www.orientation.ch/apprentissage
Concilier formation professionnelle et activités sportives ou artistiques	www.swissolympic.ch/fr
CSFO: Contrat d'apprentissage uniforme disponible dans les quatre langues nationales	www.formationprof.ch/contratapprentissage
CSFO: Guide de l'apprentissage	www.formationprof.ch/guide
CSFO: série d'aide-mémoire	www.formationprof.ch/aidememoire
Gastro Suisse (Formation professionnelle, informations destinées aux formateurs)	www.metiershotelresto.ch
Portail suisse de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière	www.orientation.ch
Site des bureaux cantonaux de l'égalité entre les femmes et les hommes de Suisse romande	www.egalite.ch

© 2024 CSFO, Berne

Références bibliographiques:

Baur N., Dursun D.: Choix professionnel: l'horizon limité des filles…: comment les jeunes Neuchâtelois choisissent leur voie professionnelle? Étude réalisée auprès de 500 jeunes gens au salon Capa'Cité 2008, OPFE, Neuchâtel 2009

Commission Jeunesse de l'Union syndicale suisse: «Je défends mes droits» – Apprentie, apprentis, tes droits de A à Z. Berne, 2016 - www.jeunesse-syndicale.ch – Diffusion CSFO: www.shop.csfo.ch

CSFO: Compensation des désavantages pour les personnes handicapées dans la formation professionnelle, rapport, Berne 2015

CSFO: De l'école aux cours professionnels. CSFO Éditions, Berne 2015 – www.shop.csfo.ch

CSFO: Dossier de formation – formation initiale en entreprise, CSFO Éditions, Berne 2014 – www.shop.csfo.ch

CSFO: Guide de l'apprentissage. Informations destinées aux parties contractantes, CSFO Editions, Berne 2018 – www.shop.csfo.ch

CSFO: Parcours – Métiers de filles? Métiers de garçons? CSFO Editions, Berne 2014 – www.shop.csfo,ch

CSFO: Que faire après l'école? Informations destinées aux parents, CSFO Éditions, Berne 2008 – www.shop.csfo.ch

Fuchs T.: Erfolgreich bewerben, Laufbahnzentrum Zürich, Zürich 2012

Fuchs T., Meier S.: Von der Bewerbung zur Lehrstelle, Laufbahnzentrum Zürich, SDBB Verlag, 2012 – www.shop.sdbb.ch

Gleichstellungsbüro des Kantons Basel-Stadt: Kompetente Bewerberinnen und Bewerber finden. Tipps und Tricks für die Gleichbehandlung von Frauen und Männern in Stelleninseraten. Justizdepartement des Kantons Basel-Stadt, Basel 2008

Gonon P. et al.: Schlüsselqualifiktionen kontrovers. Eine Bilanz aus kontroverser Sicht, Sauerländer, Aarau 1996

Guichard J., Huteau M.: Psychologie de l'orientation. Dunod, Paris 2013.

Herzog W., Neuenschwander M. P., Wannack E.: Berufswahlprozess: Wie sich Jugendliche auf ihren Beruf vorbereiten, Haupt, Bern 2006

IRDP: La transition de l'école à la vie active ou le constat d'une problématique majeure. IRDP, Neuchâtel 2007. www.irdp.ch (http://edudoc.ch/record/24183)

IRDP: Recherches suisses sur les transitions entre la formation et le monde du travail depuis les années 1980, IRDP, Neuchâtel 2008. www.irdp.ch (http://edudoc.ch/record/28800)

Moser U.: Jugendliche zwischen Schule und Berufsbildung: eine Evaluation bei Schweizer Grossunternehmen unter Berücksichtigung des internationalen Schulleistungsvergleichs PISA, h.e.p.-Verlag, Bern 2004

Olgiati-Des Gouttes D., Boillat M.-A.: Quels conseils donner aux apprentis allergiques (http://edudoc.ch/record/35629?ln=en)

Schmid R., Barmettler C.: Laufbahn-Portfolio für Berufslernende (baut auf dem Arbeitsbuch «Berufslernende erfolgreich unterwegs» auf; mit Zugang zu einer Online-Arbeitsplattform), S&B Institut, Bülach 2010

Schmid R., Barmettler C.: Wegweiser zur Berufswahl, S&B Institut, Bülach 2012

SEC Suisse: L'apprentissage de commerce de A à Z. Guide pratique destiné aux apprentis de commerce, Société des employés de commerce, Neuchâtel 2018 – www.secsuisse.ch

© 2024 CSFO, Berne

Thème A 3

Internet:

Centre suisse de services Formation professionnelle l orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO: publications pour la formation et l'orientation professionnelle — www.csfo.ch (–> produits)

Références bibliographiques:

Becker M., Spöttl G.: Berufliche Bildung in Forschung, Schule und Arbeitswelt, ein Arbeitsbuch für Studium und Praxis. Peter Lang, Frankfurt am Main 2008

CSFO: Dossier de formation – formation initiale en entreprise, CSFO Éditions, Berne 2014 – www.shop.csfo.ch

IFFP: Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle. Conseils et instruments pour la pratique. IFFP Zollikofen et CSFO Berne, 2014 – www.pq.formationprof.ch

OFFT: Manuel relatif aux ordonnances. Élaboration par étapes d'une ordonnance sur la formation professionnelle initiale, Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT, Berne 2007

Thème A 4

Internet:

CSFO: Rapport de formation — www.formationprof.ch/rapportformation

Références bibliographiques:

Bloom B.: Caractéristiques individuelles et apprentissages scolaires, Labor, Bruxelles, 1979

CSFP: Dossier de formation - Formation professionnelle initiale, CSFO Editions, Berne 2014

CSFP: Former un apprenti ou une apprentie. CSFP, 2002

Euler D.: Facetten des beruflichen Lernens, h.e.p.-Verlag, Bern 2006

Euler D.: Handbuch der Lernortkooperation, Bertelsmann, Bielefeld 2003

Franke G.: Facetten der Kompetenzentwicklung, Bertelsmann, Bielefeld 2005

Gillen J.: Kompetenzentwicklung in vernetzten Lernstrukturen: eine Konzeption zur Förderung beruflicher Handlungskompetenz, Bertelsmann, Bielefeld 2006

Giordan A., Saltet J.: Apprendre à apprendre, Librio éditeur, Paris 2007

Maurer G., Gurzeler B.: Handbuch Kompetenzen (basic skills), h.e.p.-Verlag, Bern 6. Auflage 2012

Maurer G., Gurzeler B.: Kompetenzbildung – Lernmanagement, h.e.p.-Verlag, Bern 2008

Maurer G., Gurzeler B.: Kompetenzbildung – Mein Betrieb, h.e.p.-Verlag, Bern 2008

Swissmem: PowerWork: Apprendre et travailler de manière professionnelle, Sauerländer, Aarau 2013.

Thomann G.: Ausbildung der Ausbildenden: exemplarische Materialien aus sieben Kompetenzbereichen zur Vor- und Nachbereitung von komplexen Praxissituationen, h.e.p.-Verlag, Bern 2008

© 2024 CSFO, Berne

Thème A 5

Internet:

Administration publique sur le réseau Internet: portail d'information	www.ch.ch
Armee suisse	www.armee.ch/info www.servicelong.ch
Chômage	www.travail.swiss
CSFO: aide-mémoire «Dyslexie et dyscalculie»	www.formationprof.ch/aidememoire
CSFO: certificat de travail (check-list, exemple)	www.formationprof.ch/centretelechargement
CSFP: Recommandation No 7 Compensation des désavantages	www.csfp.ch
DFAE: Département fédéral des affaires étrangères	www.dfae.admin.ch
Fédération suisse pour la formation continue FSEA (liens sur de nombreuses offres de formation)	www.alice.ch/fr
Formation continue: cours et perfectionnement	www.orientation.ch
Gastro Suisse (Formation professionnelle, informations destinées aux formateurs)	www.metiershotelresto.ch
Moteur de recherche formation continue	www.weiterbildung.swiss
Movetia: agence nationale chargée de la promotion des échanges et de la mobilité	www.movetia.ch/fr
Offices cantonaux d'orientation professionnelle (adresses)	www.formationprof.ch/adresses
Offres d'emploi en ligne	www.jobup.ch
Panorama, revue spécialisée dans les domaines formation et orientation professionnelle, marché du travail	www.panorama.ch
Portail suisse de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière	www.orientation.ch
Portfolio européen des langues	www.portfoliolangues.ch
Réseaux de networking	www.xing.com www.linkedin.com www.monster.ch/fr
SEC Société des employés de commerce	www.secsuisse.ch
SEFRI: Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation	www.sefri.admin.ch
SEFRI: ordonnances de formation (dénomination officielle: ordonnances sur la formation professionnelle initiale)	www.sefri.admin.ch
SEM: Secrétariat d'Etat aux migrations	www.sem.admin.ch
Techniques de recherche d'emploi (TRE)	www.travail.swiss
Vivre à l'étranger	www.swissemigration.ch

© 2024 CSFO, Berne

Références bibliographiques:

Babosik I., Olechowski R.: Lehren-Lernen-Prüfen. P. Lang, Bern 2003

Better M.: Übergang_2. Laufbahnplanung für Lernende an Berufsfachschulen. Laufbahnzentrum der Stadt Zürich (Hrsg.). h.e.p.-Verlag, Bern 2010

Birkenbihl V.: Trotzdem Lernen. Gabal Verlag, Offenbach 2004

CSFO: Compensation des désavantages pour personnes handicapées dans la formation professionnelle. Rapport, CSFO Editions, Berne 2013

CSFO: Dossier de formation – Formation professionnelle initiale, CSFO Editions, Berne 2014

CSFO: Suivre une formation continue. CSFO Editions, Berne 2013

CSFP: Que faire après une formation professionnelle initiale? CSFO Editions, Berne 2019

FSEA: Livret de formation. Zurich 2011. Diffusion CSFO: www.shop.csfo.ch

Lichtsteiner Müller, M.: Dyslexie, Dyskalkulie: Chancengleichheit in Berufsbildung, Mittelschule und Hochschule, h.e.p.-Verlag, Bern 2013

OFFT: «Premiers pas dans la vie professionnelle»- Préparation des jeunes à entrer dans la vie active, OFFT, Berne 2010 (http://edudoc.ch/record/93868)

OCOSP VD: A la recherche d'un premier emploi ou d'un stage. Etablir un dossier de candidature, mener un entretien d'embauche, Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle, Lausanne 2011 (http://edudoc.ch/record/96827/files/VD_employstage.pdf)

SEC Suisse: Comment présenter une demande d'emploi avec succès? Société suisse des employés de commerce, Neuchâtel 2012

SEFRI: Optimisation des procédures de qualification de la formation professionnelle initiale – Etat des lieux – Résumé du rapport intermédiaire, Berne 2013

SRED: Que deviennent les diplômés 2003 de l'enseignement secondaire II 18 mois après avoir obtenu leur diplôme? Résultats de l'enquête EOS, SRED, Genève, 2008 (http://edudoc.ch/record/27646)

TREE: Les jeunes en transition de la formation au monde du travail. Survol de résultats de la recherche longitudinale TREE, Berne 2007. Lien direct: http://edudoc.ch/record/33360 – étude TREE: http://tree.unibas.ch/fr/home/

Thème B 1

Internet:

CSFO: Aide-mémoire «Procédure de qualification pour adultes sans formation professionnelle initiale».	www.formationprof.ch/aidememoire
CSFO: Organe de coordination EF	www.csfo.ch
CSFO: Réseaux d'entreprises formatrices	www.ref.formationprof.ch
SEFRI Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation	www.sefri.admin.ch
SEFRI: Contributions pour cours préparatoires aux examens fédéraux	www.sefri.admin.ch

© 2024 CSFO, Berne

Références bibliographiques:

Bauder T., Osterwalder F. (Hrsg.): Fünfundsiebzig Jahre eidgenössisches Berufsbildungsgesetz. h.e.p.-Verlag, Bern 2008

Bonoli L., Berger J.-L., Lamamra N.: Enjeux de la formation professionnelle en Suisse. Editions Seismo, Genève 2018

CSFO: Certification professionnelle pour adultes. Berne 2014 – www.shop.csfo.ch

CSFP: Manuel pour le développement de modèles. Formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation, Conférence des offices de la formation professionnelle de Suisse alémanique DBK, Lucerne 2003 – www.shop.csfo.ch

CSFP: Évaluation des projets pilote. Formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation, Rapport intermédiaire, Conférence des offices de la formation professionnelle de Suisse alémanique DBK, Lucerne 2003 – www.shop.csfo.ch

CSFP: Évaluation des projets pilote. Formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation, Rapport final, Conférence des offices de la formation professionnelle de Suisse alémanique DBK, Lucerne 2005 – www.shop.csfo.ch

CSFP: Guide de l'encadrement individuel spécialisé. Formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation, Conférence des offices de la formation professionnelle de Suisse alémanique DBK, Lucerne 2004 – www.shop.csfo.ch

CSRE: Rapport sur l'éducation en Suisse 2018, CSRE 2018 (www.skbf-csre.ch)

Dubs R.: Gutachten zu Fragen der schweizerischen Berufsbildung, h.e.p.-Verlag, Bern 2005

IFFP: Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle. Conseils et instruments pour la pratique. IFFP Zollikofen et CSFO Berne 2010 – www.pq.formationprof.ch

IFFP: Coûts et bénéfice des formations professionnelles initiales de deux ans pour les entreprises suisses. IFFP, Zollikofen 2010 (http://edudoc.ch/record/38544)

Frick A., Wirz A.: Berufsbildungsökonomie: Stand und offene Fragen, h.e.p.-Verlag, Bern 2006

Gonon P.: Arbeit, Beruf und Bildung, h.e.p.-Verlag, Bern 2002

Knutti P., Meylan J.-F.: Vers l'attestation fédérale de formation professionnelle. Recueil de documents pour le projet de la CSFP «Formation pratique» dans le cadre de l'ApA2/OFFT, Conférence des offices de la formation professionnelle de Suisse alémanique DBK, Lucerne 2005

Maurer M., Wettstein E., Neuhaus H.: Berufsabschluss für Erwachsene in der Schweiz – Bestandesaufnahme und Blick nach vorn. hep Verlag, Bern 2016

OFFT: Nouvelle loi fédérale sur la formation professionnelle: bilan après six ans d'application. Rapport de septembre 2010 du Conseil fédéral sur le soutien à la formation professionnelle duale en réponse au postulat Favre 08.3778. Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT, Berne 2010 (http://edudoc.ch/record/60475)

OFFT: Evaluation des réseaux d'entreprises formatrices: résultats. Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie, Berne 2008 (http://edudoc.ch/record/28151)

OFFT: Manuel relatif aux ordonnances. Élaboration par étapes d'une ordonnance sur la formation professionnelle initiale, Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT, Berne 2007 (vaut aussi pour les thèmes B 2 et B 3) (http://edudoc.ch/record/26144)

OFFT: Guide Formation professionnelle initiale de deux ans avec attestation fédérale, Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT, Berne 2005 (vaut aussi pour les thèmes B 2 et B 3) (http://edudoc.ch/record/32119)

OFFT: Message relatif à la nouvelle loi sur la formation professionnelle (loi sur la formation professionnelle, LFPr), OFFT, Berne 2002 (vaut aussi pour les thèmes B 2 et B 3)

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

OSP Vaud: Article 32 et validation des acquis, Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle, Lausanne 2011 (http://edudoc.ch/record/96829/files/VD_article32.pdf)

OSP Vaud: Formation des adultes: de l'article 32 à la maturité professionnelle en passant par la formation continue – quelques pistes, Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle, Lausanne 2011 (http://edudoc.ch/record/96828/files/VD_Formationadultes.pdf)

SEFRI: La formation professionnelle en Suisse. Faits et chiffres 2019, Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation, Berne (vaut aussi pour les thèmes B 2 et B 3)

Strahm R.: Le mirage des longues études. Pourquoi tout le monde ne doit pas aller à l'université et en quoi l'apprentissage est bénéfique. Editions Slatkine, Genève 2016

Strahm R.: Warum wir so reich sind. h.e.p.-Verlag, Bern 2. Auflage 2010

Wettstein E., Gonon P.: Berufsbildung in der Schweiz. h.e.p.-Verlag, Bern 2009

Wettstein E., Schmid E., Gonon P.: La formation professionnelle en Suisse – Formes, structures, protagonistes. Editions Loisirs et péagogie, Le Mont-sur-Lausanne 2018

Wolter S. C., Mühlemann S.: La formation d'apprentis est une ativités rentable. Article in La Vie économique 10-2007 – (http://edudoc.ch/record/88581)

Wolter S. C. et al.: Why some firms train apprentices and many others do not. Institute for the Study of Labor, Bonn 2003

Wolter S. C. et al.: Lehrlingsausbildung: ökonomisch betrachtet: Ergebnisse der zweiten Kosten – Nutzen – Studie. Rüegger, Zürich 2007

Wolter S. C. et al.: Kosten und Nutzen der Lehrlingsausbildung aus der Sicht der Schweizer Betriebe: Zusammenfassung und Einzelaspekte der Studienergebnisse von Stefan C. Wolter und Jürg Schweri. Rüegger, Zürich 2003

Wolter S. C., Schweri J.: Coût/bénéfice de la formation des apprentis pour les entreprises suisses, OFFT, Berne 2003 (http://edudoc.ch/record/93817)

Zahner C. et al.: Préparés pour la vie? Les compétences de base des jeunes – rapport national de l'enquête PISA 2000. Office fédéral de la statistique OFS, Neuchâtel 2002 (http://edudoc.ch/record/24188)

Zbinden-Bühler A.: Berufe reformieren und weiterentwickeln. Ein handlungskompetenzorientierter Ansatz, h.e.p.-Verlag, Bern 2010

Thème B 2

Internet:

Addiction Info Suisse	www.addictionsuisse.ch
Alcooliques Anonymes	www.aasri.ch
Association suisse pour les droits de la personne	www.humanrights.ch/fr
Centrale nationale de coordination des addictions	www.infodrog.ch
Conseil suisse des activités de jeunesse	www.csaj.ch
Commission fédérale pour l'enfance et la jeunesse	https://ekkj.admin.ch/fr
Commission fédérale pour les questions féminines	www.ekf.admin.ch
Conférence suisse des directeurs cantonaux de l'instruction publique: Enquête CDIP/IDES -Structures scolaires cantonales (formation professionnelle initiale, partie école)	www.cdip.ch
Conférence suisse des offices de la formation professionnelle	www.csfp.ch

© 2024 CSFO, Berne www.formationprof.ch

Conférence suisse des offices de liaison de la loi fédérale sur l'aide aux victimes d'infractions	www.sodk.ch
Croix-Bleue – Aide aux personnes dépendantes de l'alcool (et d'autres psychotropes) et à leurs proches	www.croix-bleue.ch
CSFP: adresses des offices cantonaux de la formation professionnelle	www.formationprof.ch/adresses
Fondation suisse pour la protection de l'enfant	www.kinderschutz.ch
Ligne téléphonique d'aide aux enfants et aux jeunes	www.147.ch
Office fédéral de la santé publique – Vivre en bonne santé – Addictions et santé	www.ofsp.admin.ch
Office fédéral des assurances sociales – Politique de l'enfance et de la jeunesse	www.ofas.admin.ch
Plans d'études cadres pour les responsables de la formation professionnelle, SEFRI, 2015	www.sefri.admin.ch
Portail suisse de l'orientation professionnelle, universitaire et de carrière	www.orientation.ch
Pro Juventute	www.projuventute.ch
Secrétariat d'Etat à l'économie (Seco)	www.seco.admin.ch
Services cantonaux des bourses	www.cdip.ch/fr/themes/bourses
Table ronde écoles professionnelles	www.trbs-trep.ch
Union syndicale suisse, Commission jeunesse	www.jeunesse-syndicale.ch

Références bibliographiques:

Archambault J., Chouinard R.: Vers une gestion éducative de la classe, Gaétan Morin, Montréal 2003

Bannwart B., Grütter K., Ledergerber B.: Sexuelle Belästigung in der Berufsbildung. Die wichtigsten Informationen für Berufsbildnerinnen, Berufsbildner und Lehraufsicht. Basel 2008. www.gleichstellung.bs.ch/publikationen

Bayada B., Bisot A.-C., Boubault G., Gagnaire G.: Conflit, Mettre hors-jeu la violence, Chronique Sociale, Lyon 1999

CRFP: 1904 – 2004: 100 ans de formation professionnelle, CRFP, Neuchâtel 2004

HBSC-SMASH: La santé des adolescents. A l'image de la société, IUMSP, Lausanne 2002

ISPA/SFA: La consommation d'alcool, de tabac et de cannabis des jeunes: données et éclairages, ISPA, Lausanne 2010

Jongeward D., Seyer Ph.: Gagner dans l'entreprise, InterEditions 1992 (À propos du triangle de Karpman)

Pirlot G.: Violence et souffrances à l'adolescence, L'Harmattan, Paris 2001

Seco: Mobbing et autres formes de harcèlement – Protection de l'intégrité au travail. Berne 2016 – www.secco.admin.ch –> Services et publications –> Brochures et dépliants

Servan-Schreiber D.: Guérir, Robert Laffont, Paris 2003 (Méthode de résolution de conflit SPA-CEE)

Tenberg R. (Hrsg.): Dimensionen der Berufsbildung: Bildungspolitische, gesetzliche, organisationale und unterrichtliche Aspekte als Einflussgrössen auf berufliches Lernen, Verlag Barbara Budrich, Opladen & Farmington Hills 2010

Toczek M. C., Martinot D.: Le défi éducatif, Armand Colin, Paris 2004

© 2024 CSFO, Berne

Vonesch G., Schläpfer R.: Achterbahn der Gefühle. Psychologie für Jugendliche. Mit einem Kommentarband für Lehrpersonen erhältlich, Tobler Verlag, Altstätten 2008

Wennubst G.: Mobbing – Le harcèlement en entreprise : victoire ou défaite de l'employeur?, Editions Eyrolles, Paris 2011

Zbinden-Bühler A.: Berufe reformieren und weiterentwickeln. Ein handlungskompetenzorientierter Ansatz, h.e.p.-Verlag, Bern 2010

Thème B 3

Internet:

Bureaux cantonaux de l'égalité entre les femmes et les hommes en Suisse romande	www.egalite.ch
CSFO: Aide-mémoire	www.formationprof.ch/aidememoire
CSFO: Formulaires contrat d'apprentissage et rapport de formation	www.formationprof.ch/contratapprentissage
CSFP: Conférence suisse des offices de la formation professionnelle	www.csfp.ch
Mise en œuvre de la loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes	www.leg.ch
SEFRI: Loi et ordonnance sur la formation professionnelle	www.sefri.admin.ch

Références bibliographiques:

Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes, BFEG (Ed.), La loi sur l'égalité porte ses fruits. www.equality-office.ch

Commission Jeunesse de l'Union syndicale suisse: «Je défends mes droits» – Apprentie, apprentis, tes droits de A à Z. Berne, 2016 – www.jeunesse-syndicale.ch – Diffusion CSFO: www.shop.csfo.ch

Dommann F.: Le droit de la formation professionnelle à l'usage des praticiens, CSFO Éditions, Berne 2011 – www.shop.csfo.ch

CSFP: Cantons et formation professionnelle [Formation professionnelle dans les cantons] CSFP, Berne 2007 – www.csfp.ch -> organisation des cantons

Stalder B. E., Schmid E.: Lehrvertragsauflösung: Chancen und Risiken für den weiteren Ausbildungsweg: Ergebnisse aus dem Projekt LEVA (mit einer Zusammenfassung auf Französisch: L'essentiel en bref). Erziehungsdirektion Bern, Bern 2008 (http://edudoc.ch/record/28780)

Stalder B. E., Schmid E.: Evaluation de l'étude bernoise LEVA. Pourquoi les jeunes changent de métier durant l'apprentissage. In: Panorama, N° 1, Berne 2008 (http://edudoc.ch/record/27152)

Weiss H.: Bessere Noten. Mit 20 Regeln zum Erfolg in der Berufsfachschule, Cornelsen Verlag, Berlin 2011

Thème B 4

Références bibliographiques:

Bloom B. S.: Taxonomie von Lernzielen im kognitiven Bereich, Beltz, Weinheim, Basel 1976

Boy J. et al.: Projektmanagement, GABAL Verlag, Offenbach 2003

CSFO: Dossier de formation – formation initiale en entreprise, CSFO Éditions, Berne 2014 – www.shop.csfo.ch

© 2024 CSFO, Berne

Frick R., Mosimann W.: Lernen ist lernbar: eine Anleitung zur Arbeits- und Lerntechnik, Sauerländer, Aarau 2006

Gasser P.: Lernpsychologie für eine wandelbare Praxis, Sauerländer, Aarau 2009

Gasser P.: Neue Lernkultur: eine integrative Didaktik, Sauerländer, Aarau 2008

IFFP: Manuel pour expertes et experts aux procédures de qualification de la formation professionnelle. Conseils et instruments pour la pratique. IFFP Zollikofen et CSFO Berne, 2014 – www.pq.formationprof.ch

Landwehr N.: Neue Wege der Wissensvermittlung, Sauerländer, Aarau 2008

Ming P., Reif M.: Unterwegs zum Lernprofi, Orell Füssli Verlag, Zürich 3. Auflage 2011

OFFT: Manuel relatif aux ordonnances. Élaboration par étapes d'une ordonnance sur la formation professionnelle initiale, Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT, Berne 2007 (http://edudoc.ch/record/26144)

OSP VD; Méthodes de travail – Guide à l'intention des étudiants et étudiantes, Office cantonal d'orientation scolaire et professionnelle, Lausanne 2011 (http://edudoc.ch/record/96824/files/VD_methtravail.pdf)

Räpple B.: Gemeinsam lernen im Netz: Computerunterstütztes kollaboratives Lernen in der Berufsbildung. Eine Praxisanleitung mit Checklisten. h.e.p.-Verlag, Bern 2008

Schmid E.: Kritisches Lebensereignis «Lehrvertragsauflösung». Eine Längsschnittuntersuchung zum Wiedereinstieg und zum subjektiven Wohlbefinden betroffener Jugendlicher, h.e.p.-Verlag, Bern 2010

SEFRI: Manuel «Processus de développement des professions», Berne 2017

Städeli Ch., Obrist W., Sägesser P.: Kerngeschäft Unterricht. Ein Leitfaden für die Praxis. h.e.p. Verlag, Bern 2008

Steiner G.: Der Kick zum effizienten Lernen. h.e.p.-Verlag, Bern 2007

Strauch B.: Warum sie so seltsam sind. Gehirnentwicklung bei Teenagern, Berlin Verlag, Berlin 2. Auflage 2007

Thèmes B 5 et B 6

Internet:

Addiction Info Suisse	www.addictionsuisse.ch
CSFO: Série d'aide-mémoire «Egalité des chances et traitement équitable»	www.formationprof.ch/aidememoire
Office fédéral de la santé publique, OFSP (Vivre en bonne santé – Addictions et santé)	www.ofsp.admin.ch
RADIX – Réseau suisse d'écoles en santé	www.radix.ch
Site d'information et de prévention CIAO pour les jeunes Romands de 13 à 20 ans (sites partenaires: feelok.ch + tschau.ch)	www.ciao.ch

Références bibliographiques:

Archambault J., Chouinard R.: Vers une gestion éducative de la classe, Gaétan Morin, Montréal 2003

Bayada B., Bisot A.-C., Boubault G., Gagnaire G.: Conflit. Mettre hors-jeu la violence, Chronique Sociale, Lyon 1999

CSFP: Compensation des désavantages pour personnes handicapées dans la formation professionnelle. Rapport, CSFO Editions, Berne 2013

ISPA/SFA: La consommation d'alcool, de tabac et de cannabis des jeunes: données et éclairages, ISPA, Lausanne 2010

Keller M.: Konfliktbewältigung, Tobler-Verlag, Alstätten 2011

© 2024 CSFO, Berne

Maurer H., Gurzeler B.: Kompetenzbildung – Meine Gesundheit, h.e.p.-Verlag, Bern 2008

Pirlot G.: Violence et souffrances à l'adolescence, L'Harmattan, Paris 2001

Servan-Schreiber D.: Guérir, Robert Laffont, Paris 2003 (Méthode de résolution de conflit SPA-CEE)

Strauch B.: Warum sie so seltsam sind: Gehirnentwicklung bei Teenagern, Berlin-Verlag, Berlin 2. Auflage 2007

Toczek M. C., Martinot D.: Le défi éducatif, Armand Colin, Paris 2004

© 2024 CSFO, Berne