



# La formation en entreprise

# Aperçu des principaux changements

**Suppression des STA et des UF:** A partir de l'été 2023, des mandats pratiques ainsi que des grilles de compétences seront utilisés dans la formation en entreprise pour soutenir le développement des compétences opérationnelles. Les mandats pratiques remplacent les STA et les UF actuelles.

**Utilisation du dossier de formation en ligne:** Le dossier de formation est utilisé comme instrument central pour la documentation des mandats pratiques élaborés, des connaissances acquises et des réflexions. En outre, les auto-évaluations et les évaluations externes concernant le développement des compétences opérationnelle y sont consignées.

**6 notes d'expérience:** Une note d'expérience est générée par semestre. L'accent est mis sur le développement des compétences opérationnelles ainsi que sur la capacité de réflexion et le comportement dans le travail quotidien. Lors d'un entretien de qualification à la fin du semestre, les points mentionnés sont discutés ensemble et des mesures sont définies pour le semestre suivant.

**Suppression de l'examen final écrit:** un examen oral de 50 minutes doit être passé à la place de l'examen écrit.

---

# **Les nouveaux instruments**

# Aperçu des instruments - à partir de 2023



Plan de formation

- Sert à planifier l'apprentissage : engagements, séjour à l'étranger, cours, CI, mandats pratiques
- Modèle de plan de formation : sert à tenir compte au mieux de la coopération entre les lieux de formation



Mandats pratiques

- Missions dans le travail quotidien qui soutiennent et encouragent le développement des compétences d'action : Routine & savoir-faire
- Flexible et utilisable dans différentes situations / domaines de travail



Grilles de compétences

- Contiennent des questions directrices et des critères : servent à l'auto-évaluation et à l'évaluation externe des apprenti/es quant au développement de leurs compétences



Dossier de formation

- Sert à documenter la réalisation des mandats pratiques
- Consignation des résultats, des connaissances et de la réflexion



Instruments d'évaluation

- Note d'expérience en entreprise : chaque semestre (6x)
- Entretien de qualification : chaque semestre
- Rapport de formation

# Évaluation

Par semestre



Guide des entretiens de qualification

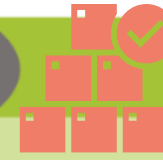
Rapport de formation



Conclusion  
Note d'expérience

Résultat de l'entretien de qualification

Instruments d'évaluation



Par semestre

Conclusion intermédiaire /  
fixation d'objectifs pour le  
semestre suivant

Entretien de qualification

Dossier de formation



# Développement

Par semestre

Bilan

Auto-évaluation et évaluation  
externe du développement des  
compétences

Grille de  
compétences



En continu

Retours et commentaires

Mandat  
pratique



Attribution du mandat

Mise en œuvre

Mandat pratique

Planification de la formation



Plan de  
formation

Tenue d'un Dossier de formation en ligne

# Plan de formation

- Sert à planifier l'apprentissage : interventions, séjour à l'étranger, cours internes, CI, mandats pratiques.
- Le plan de formation est effectué numériquement dans time2learn et peut être exporté, si souhaité, pour la documentation personnelle.



# Mandats pratiques

- sont des missions dans le travail quotidien qui soutiennent et encouragent le développement des compétences opérationnelles. Ils servent à développer la routine & le savoir-faire.
- Les mandats pratiques sont flexibles et peuvent être utilisés dans différentes situations / domaines de travail. Les entreprises ont en outre la possibilité de compléter les mandats pratiques par des informations et des indications spécifiques à l'entreprise.
- Au total, 45 mandats pratiques sont à la disposition des entreprises (provisoirement, état septembre 2022).
- Pendant la formation, au moins 1 mandat pratique par compétence opérationnelle doit être réalisé, soit 22 mandats pratiques au total (3-4 par semestre).



# Example: Mandat pratique

C: Coordination des processus de travail en entreprise

C2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

## Créer des instructions

### Objectifs évaluateurs

- c2.ef1 Ils créent des documents tels que des vues d'ensemble, des listes, des tableaux, des procès-verbaux et des notes en concertation avec leur supérieur hiérarchique. (C3)

**Empfehlung:** In allen Lehrjahren möglich / Kombinierbar mit A3\_PA «Auftrag klären, durchführen und Rückmeldung einholen» oder C3\_PA1 «Prozess planen, dokumentieren und optimieren»

**Recommandation:** Possible dans toutes les années d'apprentissage

## Mandat pratique

### Situation de départ

En tant que spécialiste dans le domaine commercial, tu élabores différents documents et instructions qui te facilitent le travail, te soutiennent dans les processus et mettent de l'ordre. Utilise ce mandat pratique pour créer des instructions.

### Définition des tâches:

Tâche partielle 1: Détermine avec ton supérieur hiérarchique le processus pour lequel tu peux rédiger des instructions.

**Autre possibilité:** décide des instructions personnelles que tu souhaites rédiger.



Variante spécifique à la branche: détermine avec ton supérieur hiérarchique pour quel processus spécifique à l'assurance tu es autorisé à rédiger des instructions.

Rassemble toutes les informations nécessaires et planifie ta démarche.

Tâche partielle 2: Crée le document pratique et contrôle-le par la suite.



Avant de créer le document, informe-toi sur les personnes qui l'utiliseront également.

Tâche partielle 3: Demande à ton supérieur et/ou à tes collaborateurs de te donner un avis sur ton document. Apporte des modifications si nécessaire.



D'autres personnes peuvent-elles profiter de tes instructions? Si oui, présente le document à toutes les personnes qui pourront l'utiliser à l'avenir. Explique-leur à quoi servent tes instructions.

Tâche partielle 4: Consigne tes instructions dans le dossier de formation et complète la documentation avec tes connaissances et tes réflexions.

### Les directives spécifiques à l'entreprise :

A compléter par les entreprises

Possibilité d'enregistrer des directives spécifiques à l'entreprise

Recommandations concernant l'utilisation des mandats pratiques

Indications pour la solution directement dans l'énoncé du problème





# Grilles de compétences

- Contiennent des questions directrices et des critères : servent à l'auto-évaluation et à l'évaluation externe des apprenant·s quant au développement de leurs compétences.
- Les questions directrices et les critères sont à chaque fois adaptés aux mandats pratiques à traiter.
- L'évaluation du développement des compétences est effectuée de manière optimale à la fin du semestre, avant l'entretien de qualification. Cela permet de tenir compte de l'évolution tout au long du semestre.
- Les grilles de compétences sont disponibles sous forme digital dans time2learn et les évaluations sont également consignées dans la plateforme d'apprentissage time2learn.



# Exemple: Grille de compétences

## Grille de compétences

### Auto-évaluation

**Question directrice 1:** Puis-je créer des instructions de haute qualité?

#### Critères de compétence

---

J'utilise toujours les directives opérationnelles appropriées.

---

Je veille à ce que les documents que je crée soient explicites.

---

J'applique habilement les règles d'orthographe et de grammaire.

---

### Évaluation par des tiers

**Question directrice 1:** Peut-il/elle rédiger des instructions de qualité ?

#### Critères de compétence

---

Il/elle utilise toujours les bonnes consignes de l'entreprise.

---

Il/elle veille à ce que les documents qu'il/elle crée soient explicites.

---

Il/elle applique habilement les règles d'orthographe et de grammaire.

---

# Dossier de formation

- Sert à documenter la réalisation des mandats pratiques, à consigner les résultats et les connaissances ainsi qu'à l'autoévaluation.
- Le dossier de formation est réalisé dans time2learn et peut être exporté, selon les souhaits, sous forme de document ou de portfolio personnel à la fin de l'apprentissage.



# Mandat pratique: Organiser un événement

Mandat

les connaissances  
préalables

Documentation

Grille des compétences:  
Auto-évaluation

Grille des compétences:  
Évaluation par des tiers

## Description de la situation de départ

Chaque année, une excursion d'entreprise est planifiée et organisée pour l'équipe de conseil à la clientèle. Comme je travaille dans cette équipe ce semestre, je peux planifier la sortie d'entreprise.

## Documentation des différentes étapes de la réalisation:

### Tâche partielle 1:

Pour l'excursion d'entreprise, je dispose du budget suivant.  
Afin de trouver une date appropriée pour la sortie, je vais envoyer une invitation via Doodle à mes collègues.



### Tâche partielle 2:



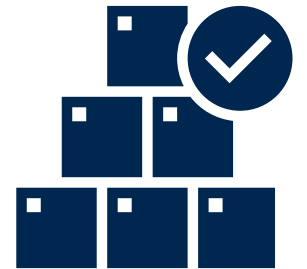
Pour l'événement, j'ai regardé les années précédentes et vérifié quels événements et lieux avaient été fréquentés ces dernières années. Sur cette base, j'ai cherché d'autres idées avec ma formatrice et je suis tombée sur l'offre d'une olympiade paysanne.

## Réflexion de la réalisation du mandat

J'ai fait de bonnes recherches sur les événements qui pourraient être intéressants et nouveaux pour mon équipe. Cependant, je n'ai pas tenu compte du facteur météorologique. La prochaine fois, je tiendrai compte de tous les facteurs possibles dans mes recherches.

# Instrument d'évaluation

- A la fin de chaque semestre, un entretien de qualification est organisé, dont le thème central est le développement des compétences opérationnelles. L'utilisation du dossier de formation, le comportement au travail ainsi que la capacité de réflexion et la mise en œuvre des connaissances dans le travail quotidien sont également abordés. Une note d'expérience est générée sur la base de l'évaluation et de l'appréciation des critères mentionnés.
- La note d'expérience pour la formation à la pratique professionnelle correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de la somme des six contrôles de compétence effectués en entreprise.
- Un guide d'entretien est élaboré pour l'entretien de qualification et mis à la disposition des entreprises.
- Les critères pour la note d'expérience sont détaillés à la page 26. La note d'expérience ainsi que les mesures définies sont finalement intégrées dans le rapport de formation.



# Éléments de l'entretien de qualification

- Bienvenue & Small Talk
- Objectifs, pertinence & déroulement de l'entretien
- Cadre temporel
- Attentes

Début de l'entretien

Rétrospective

- Que s'est-il passé depuis le dernier entretien et comment les apprentis/es évaluent-ils la qualité de leur travail ?
- Demandez aux apprentis/es de présenter leur dossier de formation de manière compréhensible et
- Rétrospective des objectifs convenus
- Incidents particuliers

- Quels sont les points forts sur lesquels il est possible de s'appuyer ?
- Quelles faiblesses nécessitent des mesures de soutien supplémentaires ?
- Fixer des objectifs concrets et en conclure des mesures
- Remplir ensemble le rapport de formation

Besoin de développement

Stand der Kompetenzentwicklung

- Auto-évaluation par les apprentis/es
- Évaluation externe par le/la formateur/trice
- Comparaison des deux évaluations
- Conclure les forces et les faiblesses communes

Conclusion de l'entretien

# Contrôle de compétences de l'entreprise – Critère d'évaluation

## 1 Critère d'évaluation 1: Compétences opérationnelles développées

Question directrice: L'apprenti-e a-t-il/elle développé les compétences opérationnelles prévues pour le semestre concerné ?

## 2 Critère d'évaluation 2: Analyser les forces et les faiblesses

Question directrice: L'apprenti-e est-il/elle capable de réfléchir à ses propres forces et faiblesses à l'aide de la grille de compétences ?

## 3 Critère d'évaluation 3 : Tirer des conclusions

Question directrice : L'apprenti-e tire-t-il/elle des conclusions centrales du travail sur les mandats pratiques ?

## 4 Critère d'évaluation 4 : Faire preuve de motivation et d'initiative

Question directrice : L'apprenti-e fait-il/elle preuve de motivation et d'initiative dans le développement personnel de ses compétences ?

## 5 Critère d'évaluation 5 : Collaboration interne et externe active

Question directrice : L'apprenti-e contribue-t-il/elle activement à la collaboration interne et externe ?

# Contrôle de compétences de l'entreprise - résumé de l'évaluation

Entretien de qualification			
	Critère d'évaluation	Points	Points obtenus
1	Compétences opérationnelles développées	0-3	x4
2	Analyser les forces et les faiblesses	0-3	x1
3	Tirer des conclusions	0-3	x1
4	Faire preuve de motivation et d'initiative	0-3	x1
5	Collaboration interne et externe active	0-3	x1
	Nombre total de points	0-15	0-24
			Note*

\* Formule: 
$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points atteints} \times 5}{\text{Nombre max. de points possibles}} + 1$$



---

# **Mes tâches et mon rôle en tant que responsable de la formation**

# Description de la fonction de la personne responsable de la formation

- Est la principale personne responsable de la formation des apprentis. Elle s'occupe de la planification de la formation (planification des interventions, attribution des mandats pratiques), informe les formateurs pratiques des interventions des apprenti/es et les instruit en conséquence.
- Est l'interlocuteur principal de la personne en formation en cas de questions ou de problèmes liés à la formation.
- ont une vue d'ensemble des performances et du développement des personnes en formation en demandant activement aux formateurs/-trices pratiques un feed-back sur les performances et le développement des compétences des personnes en formation et en ayant accès aux notes d'école et aux évaluations de compétences CI
- Soutenir les formateurs/-trices pratiques dans la formation des apprentis/es et intervenir en cas de problèmes et de défis liés à la formation.
- *Dépendent de l'entreprise : Sont présents lors des entretiens de qualification avec la personne en formation et définissent avec les formateurs/-trices pratiques et les personnes en formation les prochains objectifs et mesures à prendre dans le cadre de la formation.*

# Mes tâches et autorisations en collaboration avec l'AFA

- Enregistre et gère les profils des formateurs/-trices pratiques et des personnes en formation
- Enregistre les domaines de travail et attribue les mandats pratiques aux personnes en formation et aux formateur/-trices pratiques
- Procède à la planification des engagements des personnes en formation
- Peut consulter tous les mandats pratiques, les dossiers d'apprentissage et leur évaluation des compétences (auto-évaluation et évaluation par des tiers)
- A une vue d'ensemble de l'évolution des compétences et des notes des trois lieux de formation des personnes en formation
- Génère, en collaboration avec la personne en formation, la note d'expérience de l'entreprise sur la base du développement des compétences et des prestations de la personne en formation, la transmet au moyen de time2learn et clôt le rapport de formation.
- Génère le rapport de formation
- A accès à tous les contenus de formation (CI, OFS)
- Peut gérer des e-dossiers
- A la possibilité de consulter / d'accéder aux documents de cours CI et aux attestations de compétences CI
- Peut planifier des entretiens (intermédiaires) et envoyer des invitations
- Peut exporter des rapports (par ex. des portfolios personnels)
- Le cas échéant, remplit lui-même les comptes rendus d'entretien ou a accès à tous les comptes rendus d'entretien

---

# **Mes tâches et mon rôle de formateur/trice pratique**

# Description de la fonction de la personne chargée de la formation pratique

- Coaching et soutenir les personnes en formation sur le lieu de travail en ce qui concerne le développement de leurs compétences opérationnelles. En tant qu'expert(e) de la pratique, ils transmettent des connaissances spécialisées, dirigent les mandats pratiques et donnent régulièrement un feed-back aux personnes en formation sur leur travail, leur développement et leur gestion des mandats pratiques. Ils donnent l'exemple d'un apprentissage et d'un travail organisés de manière autonome et les encouragent également chez la personne en formation. Ils sont responsables de l'évaluation du développement des compétences et des prestations et procèdent à l'évaluation externe au niveau des mandats pratiques.
- *Dépend de l'entreprise : Vous menez l'entretien semestriel (entretien de qualification) et définissez avec la personne en formation les objectifs pour le semestre suivant.*
- Sont en contact étroit avec la personne responsable de la formation. Ils se tiennent mutuellement informés de l'évolution et des performances de la personne en formation et décident des mesures à prendre si nécessaire.

# Mes tâches et autorisations en collaboration avec l'AFA

- A accès aux profils des personnes en formation qui lui sont attribuées ainsi qu'à tous les autres formateurs /-trices pratiques et à la personne responsable de la formation.
- A accès à tous les domaines de travail de son lieu de travail
- A accès à tous les modèles de mandats pratiques
- A accès à la planification des interventions des personnes en formation (afin de permettre le développement des compétences et la fixation d'objectifs dans ce contexte).
- A accès aux mandats pratiques, aux dossiers d'apprentissage ainsi qu'à l'auto-évaluation et à l'évaluation par des tiers des mandats pratiques qui lui ont été attribués.
- A un droit de regard sur le développement des compétences des apprentis/-es qui lui sont attribués.
- A accès à tous les contenus d'apprentissage (CI, OFS).
- TBD : peut gérer des e-dossiers
- TBD : peut créer et consulter des miles supplémentaires
- Peut planifier des entretiens (intermédiaires) et envoyer des invitations
- Le cas échéant, remplit lui-même les comptes rendus d'entretien

---

# **Processus de la formation en entreprise**

# Processus formation en entreprise (1)

**R** = Responsable de la formation      **P** = Formateur/trice pratique      **L** = Personne en formation

Étapes	Personnes responsables	Tâches
1 Planification des missions pratiques	R	<ul style="list-style-type: none"><li>Le plan de formation indique quels mandats pratiques doivent être exécutés par l'apprenti et à quel moment.</li><li>Des adaptations peuvent être effectuées en fonction des besoins de l'entreprise ou des besoins personnels.</li></ul>
2 Attribution du mandat pratique	P L	<ul style="list-style-type: none"><li>Le formateur/la formatrice pratique confie le mandat pratique à la personne en formation.</li><li>Si nécessaire, instructions "on the job".</li><li>Inciter la personne en formation à réfléchir sur la manière dont ce mandat pratique pourrait être réalisé / accompli</li></ul>
3 Réalisation du mandat pratique	P L	<ul style="list-style-type: none"><li>La personne en formation réalise le mandat pratique dans son travail quotidien.</li><li>Accompagnement actif de la réalisation par le formateur / la formatrice pratique Soutien en cas de questions, donne un feedback, transmet son savoir-faire et ses connaissances</li></ul>
4 1er feedback	P L	<ul style="list-style-type: none"><li>La personne en formation demande activement un feed-back au formateur/-trice pratique</li><li>Le formateur/la formatrice pratique donne un feed-back sur l'exécution du mandat pratique.</li></ul>
5 Renouvellement / poursuite du mandat pratique	L	<ul style="list-style-type: none"><li>Les mandats pratiques peuvent être exécutés plusieurs fois, en fonction du développement des compétences opérationnelles et/ou du type de mandat pratique.</li><li>Poursuite du mandat pratique après feedback</li></ul>
6 Dossier de formation	L	<ul style="list-style-type: none"><li>Finalisation du mandat pratique</li><li>Réaliser le dossier de formation selon le mandat pratique</li><li>Procéder à une réflexion et consigner les connaissances acquises</li></ul>



# Processus formation en entreprise (2)

**R** = Responsable de la formation      **P** = Formateur/trice pratique      **L** = Personne en formation

Étapes	Personnes responsables	Tâches
7 Percevoir l'auto-évaluation et évaluation par tiers	<b>P</b> <b>L</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Procéder à une auto-évaluation du développement des compétences à l'aide des questions directrices</li><li>• Demander au formateur pratique une évaluation par un tiers et un feedback</li></ul>
8 Entretien de qualification / Preuve de compétences en entreprise	<b>R</b> <b>P</b> <b>L</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Entretien semestriel: évaluation du développement des compétences, accord sur les objectifs, rétrospective, définition des mesures à prendre</li><li>• Génération de la note d'expérience en entreprise</li><li>• Consignation de la note et des mesures définies dans le rapport de formation</li></ul>

**...Merci pour votre engagement  
dans le développement de la  
relève**

---

