

Situations de travail et d'apprentissage

Aperçu

Les situations de travail et d'apprentissage (STA) sont comparables aux entretiens de fixation d'objectifs effectués dans le monde du travail. Elles visent à motiver les personnes en formation par une formulation claire des objectifs, des travaux et des tâches, à les encourager par le biais de mesures appropriées et à les qualifier par des feedbacks constructifs. Les personnes en formation accomplissent au total six STA durant leur apprentissage. Les six notes STA sont prises en compte, avec le deux notes 2 UF, dans le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

Les pages qui suivent vous donnent un aperçu du fonctionnement des STA. Ce chapitre est traité dans le premier cours interentreprises.

Extrait du «Dossier de formation et des prestations Employé/e de commerce CFC Services et administration»

Le «Dossier de formation et des prestations Employé/e de commerce CFC Services et administration» (DFP) remplace l'ancien guide méthodique type et constitue la base obligatoire pour la formation dans l'entreprise et dans les cours interentreprises. Il soutient la mise en œuvre du plan de formation, la planification et le contrôle de la formation ainsi que l'apprentissage autonome dans l'entreprise. La version française du DFP peut être commandée dès mars 2012 (www.cifc.ch > Ordonnance sur la formation 2012). La livraison sera effectuée à partir de juin 2012. Cet extrait du DFP sera utilisé par les Commissions des cours de la CIFIC Suisse exclusivement à titre d'information et en vue de l'introduction des formateurs professionnels et des formateurs pratiques.

Introduction

Une fois par semestre, le formateur établit le niveau de la personne en formation dans le rapport relatif aux situations de travail et d'apprentissage. La situation de travail et d'apprentissage vaut comme rapport de formation. Ce dernier est discuté avec la personne en formation et doit être signé puis communiqué au représentant légal. Le feedback individuel fait prendre conscience à la personne en formation des prestations qu'elle a fournies, de son potentiel de développement et des domaines dans lesquels elle doit intensifier ses efforts.

Dans les situations de travail et d'apprentissage, le formateur évalue les prestations et le comportement de la personne en formation durant une période et selon des critères préalablement établis.

Six évaluations sont effectuées durant l'apprentissage (deux situations de travail et d'apprentissage par année). Elles sont sanctionnées par des notes qui, avec les deux notes 2 UF, sont prises en compte dans le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

Domaine partiel	1 ^{re} année		2 ^e année		3 ^e année		bulletin de notes	
6 STA	STA	STA	STA	STA	STA	STA	moyenne des 6 notes STA et des 2 notes UF	Note d'expérience
2 UF	UF 1		UF 2					
8 jours de CI	CI 1	CI 2		CI 3	CI 4			

Formation initiale en école

Le stage de longue durée ne comporte que deux STA. Les notes des deux STA sont prises en compte, avec la note UF obtenue au cours du stage de longue durée et la note attribuée dans le cadre des parties pratiques intégrées (PPI), dans la note d'expérience de la partie entreprise.

Prestations et comportement au poste de travail

Le but d'une STA est triple :

- motiver les personnes en formation par une formulation claire des objectifs, des travaux et des tâches
- encourager les personnes en formation par le biais de mesures appropriées
- qualifier les personnes en formation par des feedbacks constructifs

Les STA comprennent les compétences professionnelles mises en œuvre dans l'entreprise objectifs évaluateurs obligatoires et facultatifs du chapitre «Branche et entreprise» ainsi qu'une série de compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies dans le chapitre «Compétences interdisciplinaires».

Situation de travail et d'apprentissage choisie	
Prestation	Comportement
2 objectifs évaluateurs (compétence professionnelle)	1 compétence méthodologique 1 compétence sociale et personnelle
Critères d'évaluation	Critères d'évaluation
2 notes partielles	2 notes partielles
50 % de la note de la STA	50 % de la note de la STA
Note globale	

Le déroulement s'effectue en trois phases :

1. Planification et mise en place de la STA
2. Phase d'observation et d'évaluation (avec évaluations intermédiaires)
3. Evaluation et entretien

Planification et organisation de la STA

Par semestre, formateurs et personnes en formation choisissent ensemble une STA en fonction des critères suivants :

- Les situations sont des exemples typiques de la pratique quotidienne de l'entreprise.
- Les situations à accomplir sont réparties sur toute la durée de la formation.
- Une nouvelle situation de travail est évaluée lors de chaque période.
- Sur la base d'une situation de travail donnée, les formateurs évaluent le taux de réussite de deux objectifs évaluateurs ainsi que d'une compétence méthodologique, d'une compétence sociale et personnelle.
- Les mêmes objectifs évaluateurs peuvent être utilisés dans différentes STA.

Les formateurs et les apprentis déterminent ensemble les deux objectifs évaluateurs correspondant à la situation de travail. Il existe pour la plupart des objectifs évaluateurs des critères d'évaluation en relation avec les STA. Vous trouverez plus d'information à ce sujet au chapitre «Branche et entreprise».

Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles particulièrement appropriées sont indiquées pour chaque objectif évaluateur. Vous trouverez une description détaillée avec les critères d'évaluation correspondants au chapitre «Compétences interdisciplinaires».

Exemple

Situation de travail : Recueillir les vœux particuliers de la clientèle au guichet et les consigner par écrit afin d'améliorer la qualité	
Objectifs évaluateurs	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
1.2.2.2 Mener un entretien client	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
1.1.3.3 Gérer les réclamations de la clientèle	3.4 Civilité

Autres exemples de situations possibles : «ouvrir et distribuer le courrier», «commander du matériel de bureau», «prendre des appels téléphoniques dans une langue étrangère et en transmettre correctement le contenu aux collaborateurs absents», «mettre à jour et évaluer les tableaux Excel le vendredi après-midi», «imprimer les courriels entrants pour le supérieur et établir chaque soir une liste des courriels auxquels il faut encore répondre».

Les descriptions de compétences figurant dans les objectifs évaluateurs s'apparentent à des objectifs finaux : ils doivent être atteints au terme de la formation professionnelle. Au cours de la formation, les compétences seront acquises pas à pas. Pour chaque STA, les critères partiels d'un objectif évaluateur peuvent donc être choisis en fonction des spécificités de l'entreprise et du niveau de formation visé.

Ainsi, dans la mise en œuvre des objectifs évaluateurs ainsi que des compétences méthodologiques, sociales et personnelles, les facteurs suivants peuvent être pris en compte :

- année de formation et période de traitement de la STA
- exigences de l'entreprise et particularités de la situation de travail
- dispositions individuelles des personnes en formation

Exemple pour l'objectif évaluateur 1.1.7.1 «Traiter des documents» :

- au cours de la 1^{re} année d'apprentissage : courriels, lettres
- au cours de la 3^e année d'apprentissage : rédaction de notices, procès-verbaux

Il est donc possible d'introduire une gradation de la difficulté dans le cadre du même objectif évaluateur.

Phase d'observation et d'évaluation

La période d'observation s'étend sur deux mois au minimum, durant lesquels les formateurs consignent par écrit les événements importants.

Au cours de cette période, le formateur note sur le formulaire «STA» ses observations concrètes sur les compétences et la situation d'apprentissage. A cet égard, il peut se poser les questions suivantes :

- Qu'est-ce que la personne en formation a particulièrement bien réussi ?
- Qu'est-ce que la personne en formation pourrait améliorer ?
- Comment la personne en formation a-t-elle développé ses capacités au cours de la STA ?
- De quels soutiens la personne en formation a-t-elle eu besoin pour mener à bien ses tâches ?

Evaluation et entretien

Le formateur évalue les deux compétences professionnelles (objectifs évaluateurs), la compétence méthodologique et la compétence sociale et personnelle en attribuant une note partielle à chacune d'entre elles (les notes au dixième sont autorisées). L'échelle des notes est la suivante :

6	très bien
5	bien
4	suffisant
3	faible
2	très faible
1	nul

Le formateur calcule la note globale en établissant la moyenne des 4 notes partielles. La note globale est arrondie à une note entière ou à une demi-note. La règle de l'arrondi mathématique sera appliquée : par exemple 3,75 sera arrondi à 4 et 5,74 à 5,5.

L'attribution des notes ou des points est justifiée et donc compréhensible. En se référant à l'évaluation, les formateurs peuvent montrer aux personnes en formation ce qu'elles ont appris et quelles ont été leurs prestations. L'entretien mené à cette occasion sert aussi à indiquer où la personne en formation présente encore un potentiel de développement ou des faiblesses dans son comportement au travail et sa manière d'apprendre. Les résultats sont consignés dans le formulaire STA. Eventuellement, des accords sont convenus pour la suite de l'apprentissage. Le formulaire est signé par le formateur et la personne en formation ainsi que, si cette dernière est mineure, son représentant légal.

Traitement en ligne (BDEFA2)

Les STA sont saisies en ligne dans la base de données Examen de fin d'apprentissage (BDEFA2). Pour avoir accès à la BDEFA2 (www.bdefa2.ch), il vous faut un nom d'utilisateur et un mot de passe, qui sont délivrés par l'Office cantonal de la formation professionnelle.

Il est possible de préparer le formulaire à l'écran, de l'enregistrer et d'en imprimer des parties. L'évaluation en entreprise achevée, le formulaire peut être imprimé. Les données de la version imprimée et signée sont (à l'exception des signatures) identiques à celles transmises par voie électronique à la BDEFA2. La version papier doit être déposée dans le dossier personnel de la personne en formation. La saisie en ligne des notes STA permet de réduire le travail administratif. Grâce à la BDEFA2, le formateur a en permanence une vue d'ensemble de l'état de l'évaluation des prestations de toutes les personnes en formation dans son entreprise.

Toutes les informations sur le traitement en ligne des STA se trouvent sur www.bdefa2.ch et www.cifc.ch.

Obligation de conservation

Tous les documents relatifs aux STA doivent être conservés durant une année au moins à dater de la communication du résultat global de la procédure de qualification ou jusqu'à la conclusion d'une éventuelle procédure de recours.

L'ensemble des documents relatifs aux STA doivent être conservés dans le dossier individuel de la personne en formation, tenu par le service du personnel. En cas de résiliation du contrat d'apprentissage, tous ces documents doivent être remis à la personne en formation. Celle-ci les remettra à son nouveau formateur en entreprise si elle poursuit sa formation sur la base d'un nouveau contrat. L'autorité cantonale peut ordonner que les documents en question soient remis à l'autorité cantonale d'examen.

Vous trouverez aux pages suivantes un exemple de STA.

Formulaire Situation de travail et d'apprentissage (STA) Rapport de formation (Orfo, art. 16, al. 3)

Situation de travail et d'apprentissage n° 4 choisie et description :

Recueillir les vœux particuliers de la clientèle à la réception (guichet)/service à la clientèle et les consigner par écrit afin d'améliorer la qualité

Personne en formation _____
Nom/prénom

Année de naissance/lieu d'origine _____

Entreprise _____
Nom/lieu

Service/Département *Réception/Service à la clientèle* _____

Formateur/trice _____

Période d'observation *du 15 septembre 20...* _____ *au 10 décembre 20...* _____
(au moins 2 mois)

Date de l'accord *13 septembre 20...* _____

Signature du formateur/de la formatrice _____

Signature de la personne en formation _____

Evaluation :

Note Compétence professionnelle 1	4.5				
Note Compétence professionnelle 2	5.0				
Note Compétence méthodologique	4.5				
Note Compétence sociale et personnelle	5.5				
Somme de toutes les notes		: 4	= 4.875	⇒	5.0

Note globale STA
(note entière ou demi-note)

Remarques faisant suite à l'entretien d'évaluation :

Mme a fait des progrès. Elle fait preuve d'aisance dans le contact avec la clientèle. Elle devrait s'appuyer encore davantage sur ses expériences et se servir systématiquement de listes de contrôle.

Date de l'entretien *12 décembre 20...* _____

Signature du formateur/de la formatrice _____

Signature de la personne en formation _____

**Signature du représentant légal
de la représentante légale** _____

1. Évaluation des compétences professionnelles

Compétence professionnelle 1 Objectif évaluateur choisi	Critères d'évaluation
<p>1.1.2.2 Mener des entretiens client Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> – préparer l'entretien – mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, présenter les avantages apportés par mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches) – documenter l'entretien et évaluer les résultats 	<p><i>L'employé de commerce prépare l'entretien en utilisant les documents appropriés.</i></p> <p><i>Il mène l'entretien de manière ciblée et adaptée aux interlocuteurs en :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – identifiant les besoins des clients, – présentant des variantes, – présentant les avantages apportées par ses propres solutions, – réfutant les éventuelles objections, – fournissant des arguments convaincants, – tenant compte des besoins du client, – fixant la suite des démarches. <p><i>Il documente l'entretien de manière transparente en y joignant les accords qui ont été convenus (mémos, offres, confirmation de la commande).</i></p>
<p>Évaluation avec justification et indications concernant les critères d'évaluation spécifiques à l'entreprise qui n'ont pas été pris en compte ou qui ont été ajoutés (Quelles sont mes attentes en tant que formateur/formatrice ?)</p> <p><i>L'entretien client est dans l'ensemble bien mené. Une meilleure connaissance des produits ou des services doit encore être acquise. Il en résultera une plus grande assurance pour répondre aux objections et montrer au client où sont ses avantages. En cas de doute, il convient de noter les demandes pour les soumettre au/à la supérieur/e.</i></p>	

Note compétence professionnelle 1 : 4.5

Compétence professionnelle 2 Objectif évaluateur choisi	Critères d'évaluation
<p>1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je présente d'abord des solutions au client, puis je m'entretiens de la procédure à suivre avec lui de même qu'avec mon supérieur. En cas de besoin, je mets en œuvre des solutions appropriées, vérifie l'effet des mesures prises et cherche à savoir si les clients sont satisfaits.</p>	<p><i>L'employé de commerce réagit de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients</i></p> <p><i>Il élabore des solutions appropriées pour les clients et les met en œuvre.</i></p>
<p>Évaluation avec justification et indications concernant les critères d'évaluation spécifiques à l'entreprise qui n'ont pas été pris en compte ou qui ont été ajoutés (Quelles sont mes attentes en tant que formateur/formatrice ?)</p> <p><i>Conformément à l'accord convenu, seul le critère d'évaluation «Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations» est pris en considération.</i></p> <p><i>Notes d'entretien établies soigneusement. Ne pas oublier la date ! La façon de formuler pourrait parfois être plus précise : «Ai-je bien saisi l'essentiel de la réclamation ?»</i></p>	

Note compétence professionnelle 2 : 5.0

2. Évaluation de la compétence méthodologique	
Compétence méthodologique choisie	Critères d'évaluation
<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p><i>J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>cernant les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs ;</i> – <i>identifiant et en comprenant les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs ;</i> – <i>élaborant des propositions de solution adaptées ;</i> – <i>obtenant de bons résultats pour les différentes parties concernées.</i> 	<p><i>L'employé de commerce utilise des méthodes adaptées aux destinataires et à la situation pour ses activités de conseil et de négociation avec des partenaires internes et externes. A cette fin, il :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>cerne besoins et les points de vue de ses interlocuteurs ;</i> – <i>identifie et comprend des messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs ;</i> – <i>élabore des propositions de solutions adaptées ;</i> – <i>obtient des résultats qui conviennent aux différentes parties concernées.</i>
<p>Évaluation avec justification et indications concernant les critères d'évaluation spécifiques à l'entreprise qui n'ont pas été pris en compte ou qui ont été ajoutés (Quelles sont mes attentes en tant que formateur/formatrice ?)</p> <p><i>Mme ... a accompli des progrès au fur et à mesure des entretiens. Les besoins devraient être cernés de façon plus précise, Etablir une série de questions qui servira de liste de contrôle.</i></p> <p><i>Si elle identifie les messages verbaux et non verbaux, elle n'en tient pas assez compte dans les situations d'entretien.</i></p> <p><i>Noter les principaux messages verbaux et non verbaux et les examiner un par un après l'entretien pour déterminer quels messages ont été identifiés et quelle réaction ils ont rencontrée.</i></p>	
<p>Note compétence méthodologique : 4.5</p>	

3. Évaluation des compétences sociale et personnelle	
Compétence sociale et personnelle choisie	Critères d'évaluation
<p>3.4 Civilité</p> <p><i>J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse en</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>étant ponctuel, fiable et ordonné et en agissant consciencieusement ;</i> – <i>en adoptant le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation et en adaptant ma conduite à la situation ;</i> – <i>en respectant les règles de politesse dans mon comportement et dans mes communications orales et écrites ;</i> – <i>en traitant chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent.</i> 	<p><i>L'attitude irréprochable de l'employé de commerce se manifeste par :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – <i>sa ponctualité, sa fiabilité et le bon ordre dans son bureau ;</i> – <i>son habillement conforme au code vestimentaire de l'entreprise et sa conduite adaptée à la situation ;</i> – <i>le respect des règles de politesse dans son comportement et dans ses communications orales et écrites ;</i> – <i>le respect et la courtoisie dont il fait preuve dans ses relations avec autrui.</i>
<p>Évaluation avec justification et indications concernant les critères d'évaluation spécifiques à l'entreprise qui n'ont pas été pris en compte ou qui ont été ajoutés (Quelles sont mes attentes en tant que formateur/formatrice ?)</p> <p><i>Comportement et tenue vestimentaire exemplaires.</i></p> <p><i>Concernant l'ordre, des progrès restent à faire. Il serait souhaitable de ranger les dossiers et la documentation suivant les sujets ou matières sur le bureau ou dans les tiroirs. Les documents pourraient être retrouvés plus facilement en cas d'absence de Mme</i></p>	
<p>Note compétences sociale et personnelle : 5.5</p>	