

# Unités de formation

---

## Aperçu

Au cours des unités de formation (UF), la personne en formation montre qu'elle est à même de reconnaître, de comprendre et de documenter des processus de travail. Les UF englobent des compétences professionnelles ainsi que certaines compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Elles sont évaluées dans l'entreprise et dans les cours interentreprises. Cela permet de renforcer la coopération entre les lieux de formation. Les personnes en formation traitent deux UF au cours de leur formation. Les deux notes UF sont prises en compte, avec les notes STA, dans le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

Les pages qui suivent vous donnent un aperçu du fonctionnement des UF. Le présent 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](http://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

Les personnes en formation doivent être en mesure de comprendre, de reconnaître, et de documenter des processus de travail. Aujourd'hui, le monde du travail exige des approches et des actions interdisciplinaires qui sont orientées vers les processus.

Les UF sont des activités qui favorisent l'apprentissage conscient et responsable. Elles visent notamment à promouvoir les compétences méthodologiques «travail efficace et systématique», «approche et action interdisciplinaires» et «présentation efficace» ainsi que les compétences sociales et personnelles «disposition à la performance» et «capacité à communiquer». Les contenus des UF reposent sur les processus auxquels les personnes en formation sont exposées au sein de l'entreprise, c'est-à-dire des processus de travail quotidiens et dynamiques, d'une part, et des processus de travail spécifiques dans un domaine d'activité précis, d'autre part.

Deux unités de formation doivent être mises en œuvre pendant l'apprentissage. Une UF est effectuée au cours de la première année de formation et l'autre au cours de la deuxième année de formation. Les notes des deux UF sont équivalentes et sont prises en compte, avec les 6 STA, dans le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

Domaine partiel	1 <sup>re</sup> année		2 <sup>e</sup> année		3 <sup>e</sup> 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

Seule une unité de formation doit être mise en œuvre au cours du stage de longue durée. Celle-ci correspond aux exigences de la deuxième UF : il s'agit d'un processus de travail exigeant composé de 15 étapes partielles. Elle est prise en compte, avec les deux notes STA obtenues au cours du stage de longue durée et la note attribuée dans le cadre des PPI, dans le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

## Exemple d'un processus

Dans une petite entreprise, la personne en formation est chargée de ranger et de répertorier le matériel livré. Elle s'acquitte ainsi d'une tâche individuelle et isolée. Mais on peut également lui confier des tâches globales, à savoir : détermination du besoin en matériel, commande auprès des différents fournisseurs, contrôle des délais et des livraisons, rangement des fournitures reçues, contrôle de la facture et transmission à la comptabilité.

L'ensemble de ces activités est appelé «processus». Un processus comporte au moins dix situations susceptibles de poser un problème. Par exemple, lorsqu'il n'y a plus d'encre dans la cartouche de l'imprimante et qu'il n'est pas possible de la remplacer tout de suite. Cette panne peut en effet occasionner une perte de plusieurs centaines de francs. Ou lorsqu'une commande incorrecte engendre des conflits au travail, les acquisitions trop coûteuses alourdissant les comptes. Pour éviter de tels problèmes, le processus doit être évalué de manière ad hoc. La personne en formation peut tirer une leçon de ce processus, l'analyser et éventuellement l'améliorer.

### Indications pour l'établissement d'un plan de processus

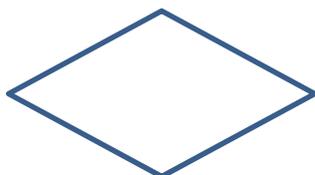
Un plan de processus est un ordinogramme qui représente graphiquement les activités (étapes intermédiaires) en relation les unes avec les autres dans un processus de travail. Il faut utiliser les symboles suivants pour la description d'un processus.



**Début/fin**  
(ne comptent pas comme étape partielle)



**Activité**  
Etape de travail



**Décision/branchement**  
Une question est inscrite dans le losange

Les branches de sorties du losange (flèches) doivent porter une inscription.  
«Oui» accompagne généralement une flèche dirigée vers le bas et «Non» une flèche vers la gauche ou vers la droite. Voir exemple à la page suivante.



**Flèche**  
Elle relie les symboles entre eux.  
Elle indique dans quel sens il faut lire l'ordinogramme.



**Point de liaison**  
P.ex. en cas de liaison sur une nouvelle page, s'il y a plusieurs pages (y inscrire A, B, C, etc.)

## **Conseils utiles pour l'établissement de plans de processus**

Les post-it sont le meilleur moyen pour établir une première fois un processus de travail. Ce n'est qu'une fois que ce plan est clairement défini qu'on peut le transcrire sur papier.

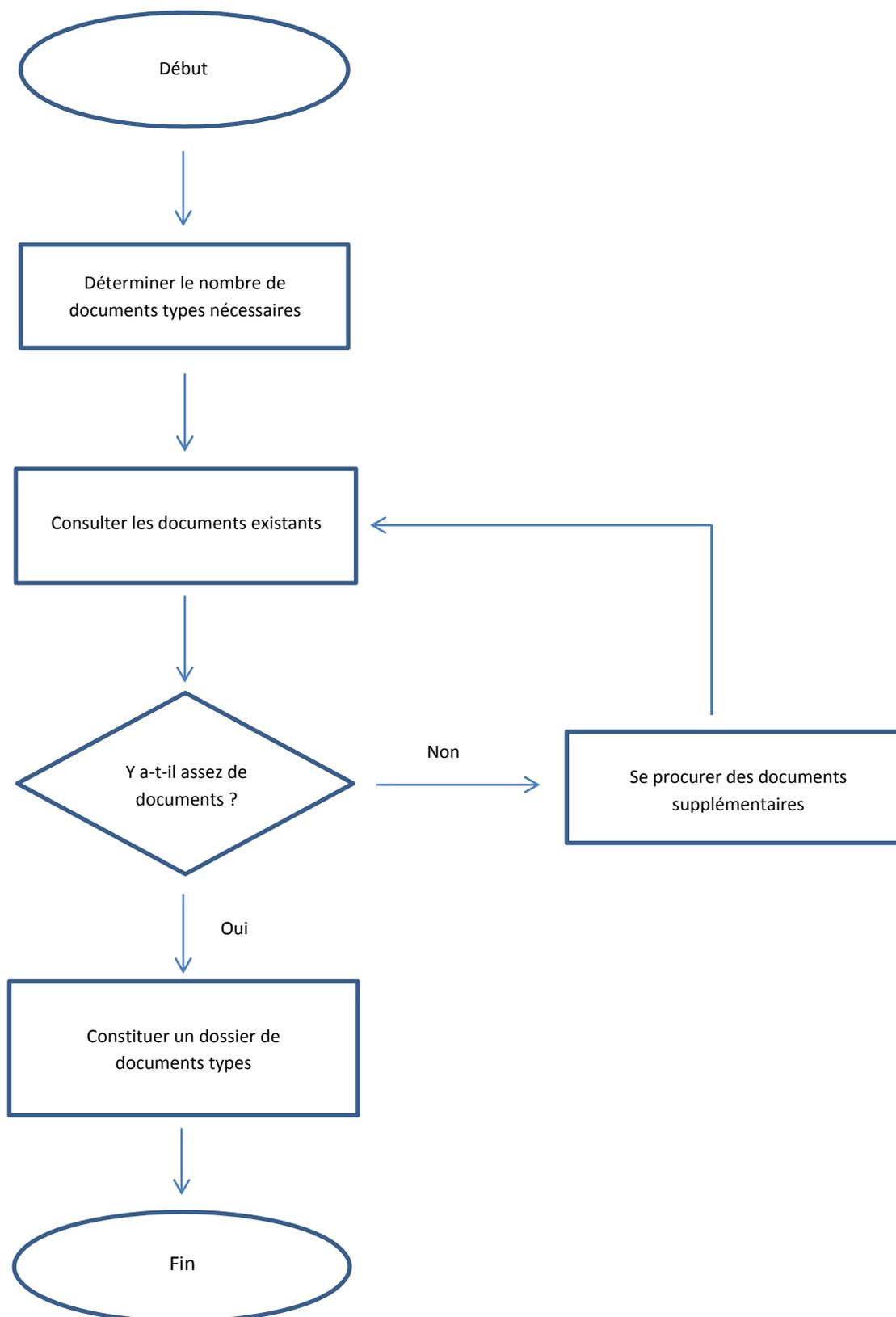
## **Comment dessiner un ordinogramme**

Une inscription brève et pertinente (verbe ou substantif) doit figurer dans chaque symbole. Dans un symbole de décision, il faut toujours inscrire une question à laquelle on peut répondre oui ou non: p.ex. «toutes les données ont-elles été saisies ?»

## **Décision/branchement**

Le symbole de décision a toujours deux sorties qui porteront la mention «Oui» ou «Non».

## Exemple



## Les unités de formation dans l'entreprise et dans les cours interentreprises

Les UF sont organisées et évaluées dans l'entreprise et dans les cours interentreprises. Cela permet de renforcer la coopération entre les lieux de formation.

Entreprise	Cours interentreprises
<b>Instructions</b>	
<p>Au sein de l'entreprise, le formateur et la personne en formation déterminent les deux processus à traiter dans le cadre de l'UF tout en tenant compte du domaine d'activité actuel de la personne en formation.</p> <p>Ils trouveront toutes les instructions y relatives dans le document «Tâche, accord, évaluation»</p>	<p>Le fonctionnement des UF est expliqué dans les cours interentreprises</p> <p>Les personnes en formation reçoivent des informations sur les tâches, les critères d'évaluation et l'appréciation des UF.</p>
<b>Elaboration</b>	
<p>Les personnes en formation disposent au maximum de 15 heures de travail au sein de l'entreprise, réparties sur une période de 1 à 2 mois, pour exécuter la tâche qui leur a été attribuée. Elles peuvent terminer leur travail à la maison.</p> <p>Les personnes en formation peuvent utiliser tous les outils d'aide, tels que les documents de l'entreprise, les manuels scolaires et les documents des cours interentreprises. Elles ont également la possibilité de demander des renseignements auprès des formateurs et des collaborateurs</p>	<p>Les délais de remise des UF sont fixés par les Commissions cantonales des cours : généralement, il faut remettre les UF au moins 1 mois avant le deuxième ou le troisième CI.</p>
<b>Evaluation et appréciation</b>	
<p>Dans l'entreprise, les formateurs en entreprise évaluent l'ordinogramme, le rapport succinct et les annexes professionnelles sur la base des critères d'évaluation dans le document «Tâche, accord et évaluation».</p> <p>Les évaluations des formateurs en entreprise contiennent – si nécessaire – des propositions d'amélioration qui doivent être discutées avec les personnes en formation. Les acquis personnels sont consignés dans l'évaluation.</p> <p>Le formateur en entreprise, la personne en formation et, si celle-ci n'est pas encore majeure, son représentant légal signent l'évaluation.</p>	<p>Dans le cours interentreprises, les formateurs CI évaluent la documentation et la présentation sur la base des critères d'évaluation dans le document «Tâche, accord et évaluation».</p> <p>Les évaluations des formateurs CI contiennent – si nécessaire – des propositions d'amélioration qui doivent être discutées avec les personnes en formation. Les acquis personnels sont consignés dans l'évaluation.</p> <p>Le formateur CI et la personne en formation signent l'évaluation</p>

## Traitement en ligne (BDFAE2)

Le formulaire Accord/évaluation est enregistré en ligne sur la base de données Examen de fin d'apprentissage (BDEFA2). Pour avoir accès à la BDEFA2 ([www.bdefa2.ch](http://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 UF 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 la totalité des personnes en formation dans son entreprise. Toutes les informations sur le traitement en ligne des UF se trouvent sur [www.dblap2.ch](http://www.dblap2.ch) et [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch).

L'évaluation effectuée dans le cadre du cours interentreprises est enregistrée sur la BDEFA2 par le formateur CI ou par le secrétariat de la Commission des cours compétente. Le formulaire signé par toutes les parties est envoyé aux entreprises qui doivent le conserver.

### Obligation de conservation

Tous les documents relatifs aux UF 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 UF 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.

Aux pages suivantes, vous trouverez le document «Tâche, accord et évaluation».

## Tâche, accord et évaluation

Au cours des unités de formation, la personne en formation montre qu'elle est à même de reconnaître, de comprendre et de documenter des processus de travail dans le domaine commercial. Les unités de formation englobent des compétences professionnelles ainsi que certaines compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Elles sont évaluées dans l'entreprise et dans les cours interentreprises. Cela permet de renforcer la coopération entre les lieux de formation.

En se présentant mutuellement les UF pendant le cours interentreprises, les personnes en formation apprennent à connaître les processus effectués dans d'autres entreprises. Ainsi, le CI permet d'illustrer et de thématiser la diversité de la pratique commerciale

### 1. Situation initiale

Le formateur et la personne en formation déterminent les deux processus à traiter dans le cadre de l'UF tout en tenant compte du domaine d'activité actuel de la personne en formation. Les tâches y relatives sont traitées individuellement. Dans le cadre de l'accomplissement des tâches préalablement définies, la personne en formation doit traiter elle-même au moins trois fois le processus de travail ou y participer.

L'UF 2 est plus complexe que l'UF 1 (d'une part, elle comporte plus d'étapes que l'UF1, d'autre part, ses exigences sont plus élevées : il y a p.ex. plus de décisions à prendre ou plus de situations critiques à résoudre). Ces exigences s'appliquent également aux UF effectuées au cours du stage de longue durée organisé dans le cadre de la formation initiale en école.

### 2. Tâche (UF 1 et UF 2)

#### 2.1. Entreprise

- Vous disposez au maximum de 15 heures de travail au sein de l'entreprise, réparties sur une période de 1 à 2 mois, pour exécuter le mandat formulé ci-après. Vous pouvez terminer le travail à la maison.
- Planifiez le déroulement de l'unité de formation (délais, étapes les plus importantes, contrôle – jusqu'à quand telle ou telle tâche doit être accomplie) et déterminez les priorités qui s'imposent. Présentez votre planification à votre formateur et discutez-en avec lui.
- Cherchez à savoir de quelle manière les différentes tâches à accomplir (processus de travail) se déroulent au sein de votre entreprise. Informez-vous en détail sur les différentes étapes de ce processus de travail en utilisant plusieurs sources d'information.
- Présentez le processus de travail sous forme d'un ordinogramme (conformément au dossier de formation et des prestations). Définissez les étapes de l'ordinogramme de manière brève et précise de sorte que les profanes puissent comprendre quelle activité a lieu dans chacune d'entre elles. La première UF doit comporter 10 étapes partielles au minimum et la deuxième au moins 15. Le premier et le dernier symbole ne comptent pas comme étapes.
- Décrivez ensuite le processus de travail avec vos propres mots. Votre bref rapport doit comporter 2 ou 4 pages A4 (taille des caractères : Arial 10 – 12) et être composé d'une introduction, d'une partie centrale et d'une conclusion. Vos explications doivent être suffisamment claires pour que des profanes, sans aucune connaissance préalable, puissent les suivre facilement.
- Documentez le processus à l'aide de quatre annexes au maximum. Celles-ci ne sont pas comptées dans le total des 6 à 10 pages demandées.
- Complétez votre documentation en y ajoutant une page de couverture (nom/prénom, entreprise, titre du processus de travail, année de formation) et une table des matières avec indication des pages correspondantes.
- Votre dossier est évalué par le formateur en entreprise et le formateur des CI. Après cette évaluation, le dossier ne pourra plus être modifié.

- Le dossier complet y compris l'accord/l'évaluation de l'entreprise (formulaire disponible dans la BDEFA2) devra être envoyé à la commission des cours locale conformément aux délais impartis par celle-ci.
- Chaque dossier doit comporter 6 à 10 pages. Le tableau ci-dessous vous indique le nombre de pages minimal et maximal par chapitre. A vous de décider où vous voulez mettre les priorités.

Vue d'ensemble :

<b>Contenu</b>	<b>Nombre de pages</b>
Page de couverture	1 page
Table des matières avec indication des pages correspondantes	1 page
Rapport succinct	2 à 4 pages
Ordinogramme UF 1	2 à 4 pages au moins 10 étapes partielles
Ordinogramme UF 2	2 à 4 pages au moins 15 étapes partielles
Annexe	4 annexes au maximum, ne sont pas comptées dans le nombre de pages

## **2.2. Cours interentreprises**

Vous présentez votre unité de formation dans le cadre du cours interentreprises en vous exprimant dans la langue standard de votre région. Votre présentation dure 8 minutes au minimum et 15 minutes au maximum.

## **3. Critères d'évaluation**

### **3.1. En entreprise**

Dans l'entreprise formatrice, les travaux suivants sont évalués par le formateur :

- Ordinogramme
- Rapport succinct et annexes

### **3.2. Dans le cours interentreprises**

Le formateur CI évalue les parties suivantes :

- Documentation
- Présentation

Si la personne en formation ne fait pas parvenir l'unité de formation à la commission des cours locale conformément aux délais impartis par celle-ci, un point sera déduit de la note globale.

## Unité de formation

### Accord/évaluation

UF 1

UF 2

Titre du processus traité :

Première et dernière étapes du processus

**Personne en formation**

Nom/prénom \_\_\_\_\_

Date de naissance/

Lieu d'origine \_\_\_\_\_

Entreprise

Nom/localité \_\_\_\_\_

Formateur/formatrice

Nom/prénom \_\_\_\_\_

**Délais**

Délai de remise : \_\_\_\_\_

Entretien d'évaluation : \_\_\_\_\_

L'unité de formation a été convenue entre le formateur/la formatrice et la personne en formation

Date

Signature du formateur/de la formatrice

Signature de la personne en formation

### Evaluation de l'unité de formation

Les signatures attestent que

Date

a) la personne en formation a établi elle-même le dossier et que les éventuels textes cités sont accompagnés de la mention de leur origine ;

Signature de la personne en formation

b) l'entretien d'évaluation a eu lieu entre le formateur / la formatrice et la personne en formation

Signature du formateur / de la formatrice

Les signatures attestent que l'unité de formation a été discutée entre le formateur / la formatrice CI et la personne en formation.

Date

Signature du formateur / de la formatrice CI

Signature de la personne en formation

Signature du/de la représentant/e légal/e

### Note globale

Note Ordinogramme (entreprise)			
Note Rapport succinct (entreprise)			
Note Documentation (CI)			
Note Présentation (CI)			
Somme de toutes les notes (total)		:4	=
Remise dans les délais :			-1.0
Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>			

<b>Note globale UF</b> (note entière ou demi-note)

## Evaluation de l'entreprise

Personne en formation :

La fraction de note maximum est indiquée pour chaque critère d'évaluation. En tout, le candidat peut obtenir la note maximum de 5 à laquelle vient s'ajouter 1 pour obtenir la note finale.

ORDINOGRAMME	Critères d'évaluation	Fraction de note maximum	Justification	Résultat
Ordinogramme avec contenu correct	<input type="checkbox"/> Le processus correspond au déroulement dans la pratique.	1.0		
	<input type="checkbox"/> Le déroulement est présenté de manière claire et plaisante	0.5		
Symboles adéquats, inscription pertinente dans chaque symbole	<input type="checkbox"/> Les symboles corrects sont utilisés, conformément au DFP S&A	1.0		+
	<input type="checkbox"/> Les inscriptions figurant dans les symboles sont brèves et pertinentes	0.5		
	<input type="checkbox"/> Les inscriptions figurant dans les symboles sont aisément compréhensibles pour un profane	1.0		
Nombre d'étapes comme demandé	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Conformément à ce qui est exigé (UF1 : au moins 10 étapes partielles, UF2 : au moins 15 étapes partielles).</li> <li>– Seules les décisions et les activités comptent comme étapes partielles, les autres symboles ne sont pas comptés. Il est uniquement possible d'attribuer 1 ou 0 point.</li> </ul>	1.0		+
				+1.0
<b>Note Ordinogramme (note finale)</b>				=

RAPPORT SUCCINCT ET ANNEXES	Critères d'évaluation	Fraction de note maximum	Justification	Résultat
Toutes les étapes partielles figurant dans le rapport sont entièrement décrites et apparaissent dans l'ordre correct	<input type="checkbox"/> Le rapport succinct est clairement structuré (p.ex. introduction, partie principale, conclusion)	0.5		
	<input type="checkbox"/> Toutes les étapes importantes sont mentionnées	1.0		
	<input type="checkbox"/> Ces étapes apparaissent dans l'ordre correct.	0.5		
Texte logique et compréhensible	<input type="checkbox"/> Le texte est logique et compréhensible pour un profane.	0.5		+
	<input type="checkbox"/> Le texte est écrit correctement (orthographe, structures grammaticales)	0.5		
Utilisation correcte des termes techniques	<input type="checkbox"/> Les termes techniques sont utilisés correctement.	0.5		+
	<input type="checkbox"/> Les termes techniques sont expliqués	0.5		
Annexes pertinentes	<input type="checkbox"/> Le choix des annexes est pertinent	0.5		+
	<input type="checkbox"/> Les références en annexe sont signalées dans le corps du texte.	0.5		
				+1.0
<b>Note Rapport succinct et annexes (note finale)</b>				=

## Evaluation du cours interentreprises

Personne en formation :

DOCUMENTATION	Critères d'évaluation	Fraction de note maximum	Justification	Résultat
Documentation établie conformément aux prescriptions	<input type="checkbox"/> Les documents remis sont complets, conformément à ce qui est exigé : <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Page de titre</li> <li><input type="checkbox"/> Table des matières</li> <li><input type="checkbox"/> Rapport succinct</li> <li><input type="checkbox"/> Ordinogramme</li> <li><input type="checkbox"/> Annexes</li> <li><input type="checkbox"/> Accord/évaluation rempli entièrement par l'entreprise à l'exception de la partie «Evaluation des cours interentreprises» laissée vide</li> </ul>	0.5		
	<input type="checkbox"/> Nombre de pages conforme à ce qui est exigé	0.5		
Bonne vue d'ensemble/ présentation	<input type="checkbox"/> Les titres correspondent à la table des matières.	0.25		+
	<input type="checkbox"/> Disposition uniforme et professionnelle (police/ taille de l'écriture, mise en page, table des matières, etc.)	1.0		
	<input type="checkbox"/> Les images et graphiques sont compréhensibles et de bonne qualité.	0.25		
	<input type="checkbox"/> Présentation personnalisée (en-tête/pied de page, logo de l'entreprise, etc.).	0.5		
Enoncés compréhensibles pour un profane	<input type="checkbox"/> Le texte est agréable à lire et intéressant.	0.5		+
	<input type="checkbox"/> Les formulations sont simples et claires	0.5		
	<input type="checkbox"/> Les répétitions sont évitées.	0.5		
	<input type="checkbox"/> Les énoncés sont étayés par des exemples.	0.5		
				+1.0
<b>Note Documentation (note finale)</b>				=

## Evaluation du cours interentreprises

Personne en formation :

PRESENTATION	Critères d'évaluation	Fraction de note maximum	Justification	Résultat
Structure claire comportant une introduction, une partie principale et une conclusion	<input type="checkbox"/> La présentation est clairement structurée (introduction/partie principale/conclusion)	0.25		
	<input type="checkbox"/> Introduction intelligente et créative	0.25		
	<input type="checkbox"/> Très bons enchaînements	0.25		
	<input type="checkbox"/> Illustration du déroulement du processus	0.25		
Respect du temps imparti	<input type="checkbox"/> De 8 minutes au minimum à 15 minutes au maximum	0.5		+
Attitude personnelle, langue, clarté, explications faciles à suivre	<input type="checkbox"/> Gestuelle et mimique appropriées	0.25		+
	<input type="checkbox"/> Contact visuel avec les personnes présentes	0.25		
	<input type="checkbox"/> Débit fluide de la parole (pas de « euh » ou de mots inutiles)	0.25		
	<input type="checkbox"/> Elocution et intensité sonore agréables.	0.25		
	<input type="checkbox"/> S'exprime librement en utilisant des phrases courtes et complètes.	0.25		
	<input type="checkbox"/> Les déroulements de processus et les informations spécifiques sont expliqués de manière simple, claire et compréhensible.	0.25		
Utilisation appropriée des moyens de présentation	<input type="checkbox"/> Présentation lisible et plaisante, sans faute d'orthographe.	0.25		+
	<input type="checkbox"/> Utilisation variée et habile des moyens de présentation.	0.25		
Réponses claires et correctes aux questions	<input type="checkbox"/> Donne des réponses correctes aux questions des auditeurs/du formateur CI.	0.5		+
	<input type="checkbox"/> Répond spontanément et ne se perd pas dans les détails.	0.25		
	<input type="checkbox"/> Répond de manière sûre et convaincante.	0.25		
				+1.0
<b>Note Présentation (note finale)</b>				=