Unités de formation

**Aperçu**

Au cours des unités de formation (UF), la personne en formation montre qu'elle est à même de reconnaitre, 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 ad- ministration»***

*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 plani- fication et le contrôle de la formation ainsi que l'apprentissage autonome dans l'entreprise. La version française du DFP peut être commandée dès mars 2*[*012 (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 Commis- sions des cours de la CIFC Suisse exclusivement à titre d'information et en vue de l'introduction des for- mateurs professionnels et des formateurs pratiques.*

**Introduction**

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

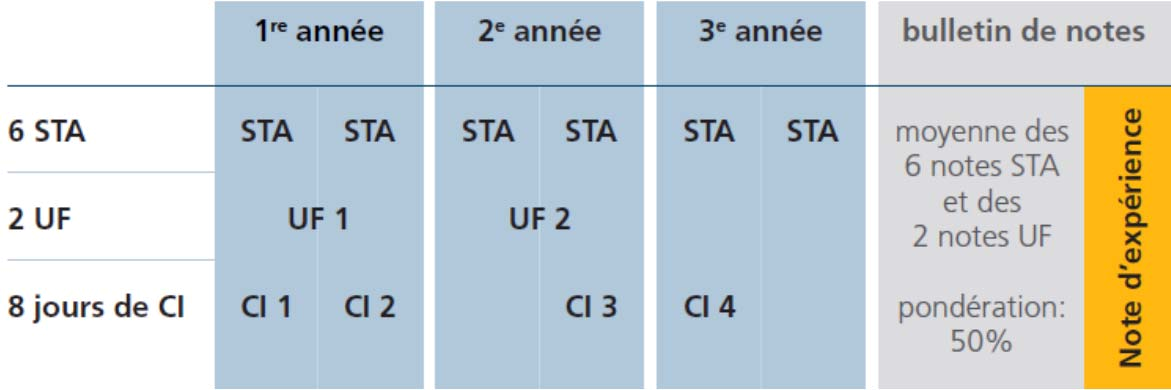
Les UF sont des activités qui favorisent l'apprentissage conscient et responsable. Elles visent notamment à promouvoir les compétences méthodologiques «travail efficace et systématique»,

«approche et action interdisciplinaires» et «présentation efficace» ainsi que les compétences sociales et personnelles «disposition à la performance» et «capacité à communiquer». Les con- tenus 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





**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 exi- geant composé de 15 étapes partielles. Elle est prise en compte, avec les deux notes STA ob- tenues 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 tache individuelle et isolée. Mais on peut également lui confier des taches globales, à savoir : détermination du besoin en matériel, commande auprès des différents fournisseurs, contrôle des délais et des livraisons, rangement des fournitures re- çues, contrôle de la facture et transmission à la comptabilité.

L'ensemble de ces activités est appelé «processus». Un processus comporte au moins dix si- tuations 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**

Début

Déterminer le nombre de

documents types nécessaires

Consulter les documents existants

Y a-t-il assez de documents ?

Non

Se procurer des documents supplémentaires

Qui

Constituer un dossier de

documents types

Fin

**Les unités de formation dans l'entreprise et dans les cours interen-treprises**

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** |
| **Instructions** | |
| 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 forma- tion.  Ils trouveront toutes les instructions y rela- tives dans le document «Tâche, accord, évaluation» | Le fonctionnement des UF est expliqué dans les cours interentreprises  Les personnes en formation reçoivent des informations sur les tâches, les critères d'évaluation et l'appréciation des UF. |
| **Elaboration** | |
| Les personnes en formation disposent au maximum de 15 heures de travail au sein  de l'entreprise, reparties 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.  Les personnes en formation peuvent utiliser tous les outils d'aide, tels que les docu- ments de l'entreprise, les manuels scolaires et les documents des cours interentre- prises. Elles ont également la possibilité de demander des renseignements auprès des formateurs et des collaborateurs | 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 troi- sième CI. |
| **Evaluation et appréciation** | |
| Dans l'entreprise, les formateurs en entre- prise évaluent l'ordinogramme, le rapport succinct et les annexes professionnelles  sur la base des critères d'évaluation dans le document «Tâche, accord et évaluation».  Les évaluations des formateurs en entre- prise contiennent - si nécessaire - des propositions d'amélioration qui doivent être discutées avec les personnes en formation. Les acquis personnels sont consignés dans l'évaluation.  Le formateur en entreprise, la personne en formation et, si celle-ci n'est pas encore majeure, son représentant légal signent l'évaluation. | Dans le cours interentreprises, les forma- teurs CI évaluent la documentation et la pré- sentation sur la base des critères d'évaluation dans le document «Tâche, ac- cord et évaluation».  Les évaluations des formateurs CI contien- nent - si nécessaire - des propositions d'amélioration qui doivent être discutées avec les personnes en formation. Les acquis  personnels sont consignés dans l'évaluation.  Le formateur CI et la personne en formation signent l'évaluation |

**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 pro- fessionnelle.

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 imprime. 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 administra- tif. Grace a 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 signe par toutes les parties est envoyé aux entreprises qui doivent le conserver.

Pour les personnes qui suivent leur formation 3+1 en écoles vaudoises, la procédure est différente. Une fois la partie entreprise du formulaire UF2 remplie intégralement et signée par le formateur CI et la personne en formation, le formulaire complet, joint au dossier de l’UF2, doit être envoyé par courrier à la CIFC-VD au plus tard au délai indiqué par celle-ci.

**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 re- mis 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 re- connaitre, de comprendre et de documenter des processus de travail dans le domaine com- mercial. Les unités de formation englobent des compétences professionnelles ainsi que cer- taines 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 for- mation apprennent à connaitre 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 situa- tions critiques à résoudre). Ces exigences s'appliquent également aux UF effectuées au cours du stage de longue durée organise 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, reparties sur une période de 1 à 2 mois, pour exécuter le mandat formulé ci-après. Vous pouvez termi- ner le travail à la maison.

- Planifiez le déroulement de l'unité de formation (délais, étapes les plus importantes, con- trole - 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 tra- vail) 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 dos- sier 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 in- troduction, d'une partie centrale et d'une conclusion. Vos explications doivent être suffi- samment 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, entre- prise, titre du processus de travail, année de formation) et une table des matières avec in- dication des pages correspondantes.

- Votre dossier est évalué par le formateur en entreprise et le formateur des CI. Apres 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 a 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 ou vous voulez mettre les priorités.

Vue d'ensemble :

|  |  |
| --- | --- |
| **Contenu** | **Nombre de pages** |
| 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 comp- tées 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 évalué 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 traite :** |  |  |  |  |
| 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

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 ;

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

Date

Signature de 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 (el)** |  |
| **Note Présentation (el)** |  |
| **Somme de toutes les notes (total)** |  | **:4** | **=** |
| **Remise dans les délais :**  **Oui □ Non □** |  |  | **-1.0** |

**Note globale UF**

(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**

**Note Ordinogramme (note finale)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Critères d'évaluation** | **Fraction**  **de note maximum** | **Justification** | **Résultat** |
| Ordinogramme avec contenu correct | ❑ Le processus correspond au déroulement  dans la pratique. | 1.0 |  |  |
| ❑ Le déroulement est présenté de manière  claire et plaisante | 0.5 |
| Symboles adéquats, inscription pertinente dans chaque symbole | ❑ Les symboles corrects sont utilisés, confor-  mément au DFP S&A | 1.0 |  | + |
| ❑ Les inscriptions figurant dans les symboles  sont brèves et pertinentes | 0.5 |
| ❑ Les inscriptions figurant dans les symboles  sont aisément compréhensibles pour un profane | 1.0 |
| Nombre d'étapes comme demandé | - conformément à ce qui est exigé  (UF1 : au moins 10 étapes partielles, UF2 :  au moins 15 étapes partielles).  - Seules les décisions et les activités comp- tent comme étapes partielles, les autres symboles ne sont pas comptés.  Il est uniquement possible d'attribuer  1 ou 0 point. | 1.0 |  | + |
|  | | | | +1.0 |
| = |

**RAPPORT SUCCINCT ET ANNEXES**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Critères d'évaluation** | **Fraction**  **de note maximum** | **Justification** | **Résultat** |
| Toutes les étapes partielles figurant dans le rapport sont entière- ment décrites et apparaissent dans l'ordre correct | ❑ Le rapport succinct est clairement structuré  (p.ex. introduction, partie principale, conclusion) | 0.5 |  |  |
| ❑ Toutes les étapes importantes sont  mentionnées | 1.0 |
| ❑ Ces étapes apparaissent dans l'ordre  correct. | 0.5 |
| Texte logique et com- préhensible | ❑ Le texte est logique et compréhensible pour  un profane. | 0.5 |  | + |
| ❑ Le texte est écrit correctement (ortho-  graphe, structures grammaticales) | 0.5 |
| Utilisation correcte des termes techniques | ❑ Les termes techniques sont utilisés correcte-  ment. | 0.5 |  | + |
| ❑ Les termes techniques sont expliqués | 0.5 |
| Annexes pertinentes | ❑ Le choix des annexes est pertinent | 0.5 |  | + |
| ❑ Les références en annexe sont signalées  dans le corps du texte. | 0.5 |
|  | | | | +1.0 |
| = |

**Note Rapport succinct et annexes (note finale)**

**Evaluation du cours interentreprises Personne en formation :**

**DOCUMENTATION**

**Note Documentation (note finale)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Critères d'évaluation** | **Fraction**  **de note maximum** | **Justification** | **Résultat** |
| Documentation établie conformément aux prescriptions | ❑ Les documents remis sont complets, con-  formément à ce qui est exigé :  □ Page de titre  □ Table des matières  □ Rapport succinct  □ Ordinogramme  □ Annexes  □ Accord/évaluation rempli entièrement par l'entreprise a l'exception de la partie «Evalua- tion des cours interentreprises» laissée vide | 0.5 |  |  |
| ❑ Nombre de pages conforme à ce qui est  exigé | 0.5 |
| Bonne vue d'ensemble/  présentation | ❑ Les titres correspondent à la table des  matières. | 0.25 |  | + |
| ❑ Disposition uniforme et professionnelle  (police/ taille de l'écriture, mise en page, table des matières, etc.) | 1.0 |
| ❑ Les images et graphiques sont compréhen-  sibles et de bonne qualité. | 0.25 |
| ❑ Présentation personnalisée (en-tête/pied de  page, logo de l'entreprise, etc.). | 0.5 |
| Enoncés comprehen- sibles pour un profane | ❑ Le texte est agréable à lire et intéressant. | 0.5 |  | + |
| ❑ Les formulations sont simples et claires | 0.5 |
| ❑ Les répétitions sont évitées. | 0.5 |
| ❑ Les énoncés sont étayés par des exemples. | 0.5 |
|  | | | | +1.0 |
| = |

**Evaluation du cours interentreprises Personne en formation :**

**PRESENTATION**

**Note Présentation (note finale)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Critères d'évaluation** | **Fraction**  **de note maximum** | **Justification** | **Résultat** |
| Structure claire compor- tant une introduction, une partie principale et une conclusion | D La présentation est clairement structurée  (introduction/partie principale/conclusion) | 0.25 |  |  |
| D Introduction intelligente et créative | 0.25 |
| D Très bons enchainements | 0.25 |
| D Illustration du déroulement du processus | 0.25 |
| Respect du temps  imparti | D De 8 minutes au minimum à 15 minutes au  maximum | 0.5 |  | + |
| Attitude personnelle, langue, clarté, explica- tions faciles à suivre | D Gestuelle et mimique appropriées | 0.25 |  | + |
| D Contact visuel avec les personnes pré-  sentes | 0.25 |
| D Débit fluide de la parole (pas de « euh « ou  de mots inutiles) | 0.25 |
| D Elocution et intensité sonore agréables. | 0.25 |
| D S'exprime librement en utilisant des phrases  courtes et complètes. | 0.25 |
| D Les déroulements de processus et les  informations spécifiques sont expliqués de manière simple, claire et compréhensible. | 0.25 |
| D Les énoncés sont étayés par des exemples  de la pratique. | 0.5 |
| Utilisation appropriée des moyens de présen- tation | D Présentation lisible et plaisante, sans faute  d'orthographe. | 0.25 |  | + |
| D Utilisation variée et habile des moyens de  présentation. | 0.25 |
| Réponses claires et correctes aux questions | D Donne des réponses correctes aux ques-  tions des auditeurs/du formateur CI. | 0.5 |  | + |
| D Répond spontanément et ne se perd pas  dans les détails. | 0.25 |
| D Répond de manière sore et convaincante. | 0.25 |
|  | | | | +1.0 |
| = |