

Unités de formation (UF)

But des unités de processus

Les employés de commerce doivent pouvoir comprendre, identifier et assimiler les processus de travail dans l'entreprise. Le monde actuel du travail exige de tous une pensée en termes de processus et des compétences interdisciplinaires. C'est la raison pour laquelle les apprentis devraient avoir plusieurs fois, dans le cadre des unités de formation, la possibilité de s'enquérir de procédures en entreprise, de les décrire et de les analyser. Ces unités de formations sont sensées transmettre le ressenti du dynamisme des processus économiques et également encourager la compréhension de l'importance de la flexibilité des collaborateurs et des collaboratrices.

Qu'entend-on par processus ?

Un processus est un déroulement de travail.

Exemple :

Dans une petite entreprise, l'apprenti est chargé de déballer le matériel de bureau livré et de le ranger soigneusement. Ce faisant, il s'acquitte d'une tâche individuelle et isolée. Mais on peut également lui confier des tâches de ce genre qui forment un tout, depuis le constat du besoin en matériel, en passant par la demande d'offres auprès des différents fournisseurs, la commande, le contrôle des délais et des livraisons, le rangement des fournitures reçues, la vérification de la facture jusqu'à son envoi à la comptabilité.

L'ensemble de ces activités est appelé processus. Un processus comporte au moins 10 étapes. Il s'agit également de prendre en compte des points critiques. 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, on ne peut plus imprimer d'offres ; cette panne peut donc occasionner des pertes de commandes. Ou lorsqu'une commande incorrecte engendre des conflits au travail et l'achat de nouveaux produits trop coûteux qui diminue la marge de bénéfice de vente. L'apprenti peut tirer des leçons de tels processus, les analyser et éventuellement même les améliorer.

Procédure

1. Le formateur choisit un processus en entreprise. Le processus doit remplir les conditions suivantes :
 - Le processus est utilisé pratiquement en entreprise.
 - Le processus correspond au niveau de formation de l'apprenti.
 - L'apprenti vit ce processus régulièrement et directement dans le département / service ou la phase de travail dans lesquels il se trouve.

2. Lors de l'entretien préliminaire, l'apprenti est informé sur le processus qu'il doit traiter. Il reçoit le document « Tâches » sur lequel figurent les tâches à faire dans le cadre de l'unité de formation concernée. Le formateur lui fait part des attentes envers son travail (se référer également à la notice « Evaluation des unités de formation »). L'apprenti ainsi que le formateur signent le document « accord / évaluation de l'unité de formation » ; cela confirme que l'entretien préliminaire a eu lieu. La date de l'entretien d'évaluation de la partie entreprise est également fixée.
3. L'apprenti travaille les unités de formation de manière individuelle. Il dispose de tous les moyens auxiliaires disponibles tels que les propres documents de l'entreprise ainsi que le matériel pédagogique scolaire. Les collaborateurs et le formateur peuvent lui apporter de l'aide, mais n'y sont pas obligés. La structure du dossier de l'unité de formation figure dans le document « Contenu du dossier des unités de formation ». De même, les autres notices de la Branche Commerce contiennent des informations qui peuvent lui être utiles pour ce travail.
4. L'apprenti remet son dossier à son formateur à la date prévue avant l'entretien d'évaluation. Ce dernier évalue les quatre critères de la partie entreprise. Pour chaque critère partiel dont les attentes ont été atteintes, l'apprenti se voit attribuer 2 points. Lorsque le critère partiel n'est que partiellement atteint, voir pas atteint, l'apprenti se voit attribuer 1, respectivement 0 point. Lorsque le critère partiel est rempli de manière supérieure aux exigences, 3 points sont attribués. Il n'est pas possible de donner des demi-points (se référer à la « Notice pour l'évaluation des unités de formation »).
5. Lors de l'entretien d'évaluation, le formateur va faire part de son évaluation à l'apprenti. Cette évaluation peut faire part, le cas échéant, de propositions d'amélioration concrètes. L'apprenti ainsi que le formateur signent le document « accord / évaluation de l'unité de formation » dans la zone prévue à cet effet. Le formateur saisit les points attribués dans la base de données NKG (de la même manière que pour les STA)
6. L'apprenti est personnellement responsable que son dossier UF (y compris les documents « Tâches » et « accord / évaluation de l'unité de formation ») soit envoyé dans le délai fixé à la Branche Commerce. La Branche fait part des délais de remise des dossiers (voir le document « Délais de remise des dossiers »).
7. Lors du cours interentreprises, la personne en formation reçoit l'évaluation pour les quatre critères de la branche. Elle reçoit en retour le dossier qui est à archiver dans son dossier du personnel. Le formulaire « accord /évaluation de l'unité de formation » sera renvoyé par la Branche à l'entreprise formatrice et sera à archiver également dans le dossier du personnel de la personne en formation.

Le journal – élément fixe d'une unité de formation

L'apprenti note dans son journal toutes ses réflexions, ses émotions, mais aussi tous ses échecs et ses succès. Il passe ainsi en revue toutes les étapes de ses réflexions et ses expériences. Il en tire des leçons pour son activité future.

Pendant son travail sur une unité de formation, l'apprenti remplit le journal (voir le document « Journal de l'unité de formation ») au minimum lors de quatre phases qu'il définit lui-même. Il évalue sa motivation, ses progrès, l'influence des facteurs perturbateurs ainsi que les possibilités d'amélioration.

L'apprenti résume ses journaux dans la « Synthèse des journaux de l'unité de formation ». Ce dernier document fait partie du dossier de l'unité de formation.

Examen de fin d'apprentissage

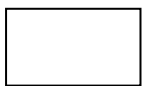
Une unité de formation doit être traitée lors de chaque année d'apprentissage. La moyenne des trois notes compte pour 25% de l'examen de fin d'apprentissage, partie entreprise.

Indications pour établir le schéma du déroulement d'un processus

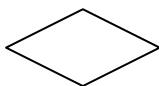
Le schéma de déroulement d'un processus (appelé aussi « ordinogramme ») est un diagramme qui représente graphiquement les activités reliées les unes aux autres dans le cadre d'un processus de travail. Les symboles suivants peuvent être utilisés pour décrire un processus:



Début / Fin



Activité



Question / Décision / (oui – non)



Liaison (p. ex. en cas de report sur une nouvelle page)

Suggestions pour établir le schéma de déroulement d'un processus:

- Les « Post-it » sont le meilleur moyen pour consigner une première fois par écrit le schéma de déroulement d'un processus. Ce n'est qu'une fois que ce schéma est clairement défini qu'on peut le transcrire sur le papier adéquat.
- Utiliser de grandes feuilles.
- Un ovale désigne le début et la fin d'un processus.
- Un rectangle désigne un travail / une activité. Inscrire un verbe à l'infinitif + un complément d'objet, par exemple « *Passer la commande* »
- Un losange symbolise une question / décision. Inscrire une question sous forme de mot-clé suivi d'un point d'interrogation ; par exemple « *Encaissement effectué ?* »
- On utilise un cercle pour indiquer le report à la page suivante. Ce lien peut contenir un chiffre ou une lettre. Il figure de manière identique sur la page à reporter et sur la page du report.

Il est évident que l'entreprise formatrice peut imposer à l'apprenti d'utiliser les symboles qu'elle utilise, notamment lorsqu'elle dispose d'un système de management par la qualité.