

Evaluation des prestations sur le lieu de travail

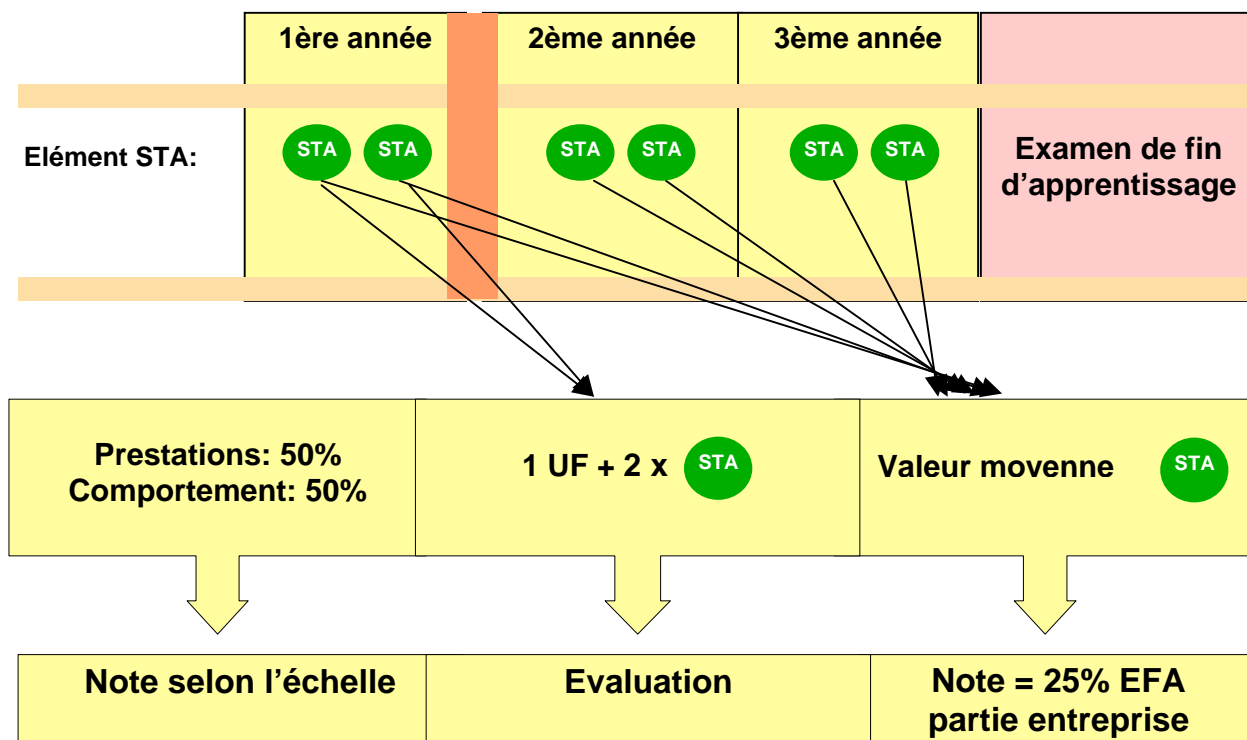
Introduction

L'évaluation des situations de travail et d'apprentissage (STA) est réalisée à l'aide du formulaire „Rapport de formation“. Celui-ci est utilisé depuis de nombreuses années et a été adapté aux nouveaux besoins rencontrés. Les formateurs peuvent ainsi évaluer les prestations et le comportement de leurs apprentis et noter les particularités qu'ils relèvent tout au long de leur formation.

Ce qui suit est par contre nouveau: l'évaluation des prestations est désormais orientée sur les objectifs détaillés du guide méthodique type et compte également pour l'examen de fin d'apprentissage. La pratique a ainsi plus d'importance que par le passé. Le comportement de l'apprenti fait également l'objet d'une évaluation.

C'est la Commission suisse des examens qui publie le formulaire „Rapport de formation“. Les branches de formation et d'examen intègrent ce formulaire dans le guide méthodique type.

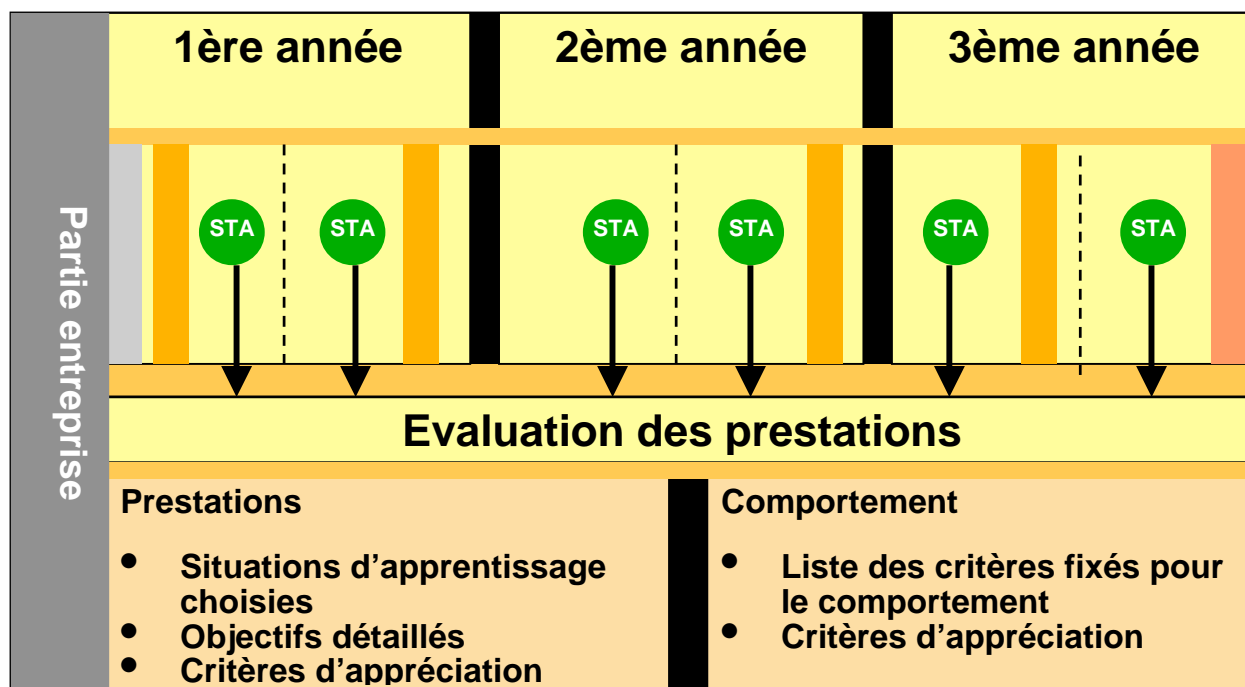
Les formateurs présentent le „Rapport de formation“ des apprentis mineurs à leur représentant légal pour information et, en cas de divergence, également à l'Office de la formation professionnelle.



L'introduction à la procédure d'évaluation portant sur les prestations fournies et du comportement a lieu dans le cadre du premier cours interentreprises.

Nombre des évaluations de STA

Le formateur remplit un „Rapport de formation" (STA) par semestre avec l'apprenti. Sur les 6 évaluations de STA (1 par semestre), les deux effectuées en première année sont prises en compte pour l'évaluation globale (cf. graphique page précédente).



Prestations et comportement sur le lieu de travail

Objectifs détaillés

Les formateurs évaluent si les apprentis ont atteint les objectifs détaillés. Les objectifs qui entrent en ligne de compte pour l'évaluation dans l'entreprise sont indiqués dans le catalogue des objectifs détaillés. Tous les objectifs détaillés sont énumérés avec les critères d'évaluation qui s'y rapportent.

Procédure

Le formateur et l'apprenti définissent ensemble une situation de travail et d'apprentissage (STA) par semestre. Ils choisissent cette situation en fonction des critères suivants :

- Elle constitue une étape typique de la pratique de l'entreprise.
- Elle est répartie sur toute la durée de l'apprentissage.
- Une nouvelle situation de travail se présente généralement dans chaque période.
- Sur la base d'une situation de travail, les formateurs évaluent dans quelle mesure huit objectifs détaillés provenant d'au moins deux domaines de formation et 8 critères de comportement ont été atteints.

Exemple

Situation possible: „Noter les désirs spéciaux des clients au guichet dans le cadre de l'amélioration de la qualité.“

Objectifs détaillés possibles:

- 1.1.1.2 „Conduire un entretien-clients“
- 1.1.1.3 „Chercher à identifier les besoins du client“
- 1.1.2.2 „Transmettre les besoins du client“
- 1.1.3.2 „Recevoir des plaintes“
- 4.4.1.1 „Conduire des conversations téléphoniques“
- 4.4.1.2 „Conduire des entretiens-clients“
- 2.1.3.1 „Se procurer des informations“
- 2.1.4.1 „Protection des données“

Autres exemples de situations possibles: „Ouvrir et distribuer le courrier“ „Passer une commande complémentaire pour le matériel de bureau“ „Prendre des appels dans une langue étrangère et en transmettre correctement le contenu aux collaborateurs absents“ „Mettre les tableaux Excel à jour le vendredi après-midi et les analyser.“ „Imprimer les mails qui arrivent pour son supérieur et établir chaque soir une liste des e-mails auxquels il faut encore répondre.

Evaluation

Le formateur informe l'apprenti des résultats de l'évaluation aussitôt après l'avoir effectuée. Il lui indique ce qu'il est capable de faire et quelles prestations il a fournies, les domaines qu'il pourrait approfondir et ceux dans lesquels il doit intensifier ses efforts. Le formulaire port les signatures du formateur et de l'apprenti et – s'il n'est pas encore majeur – celle de son représentant légal.

Traitement online

Un système d'évaluation très significatif est mis à la disposition des entreprises de formation. Le formulaire est annexé au présent chapitre. Le formateur peut préparer le rapport de formation sur l'écran, l'enregistrer et en imprimer certaines parties. Il ne peut toutefois imprimer l'ensemble du rapport – tel qu'il est reproduit en annexe – que tout à la fin, simultanément à la transmission des informations à la banque de données. La version imprimée et signée est identique (à l'exception des signatures) aux données transmises par voie électronique et reste dans le dossier personnel de l'apprenti. La saisie online des notes des STA permet de réduire le travail administratif. Grâce à la banque de données STA, le formateur a en permanence une vue d'ensemble sur l'état actuel de l'évaluation des prestations de tous les apprentis de son entreprise sur le lieu de travail (www.igkg.ch).