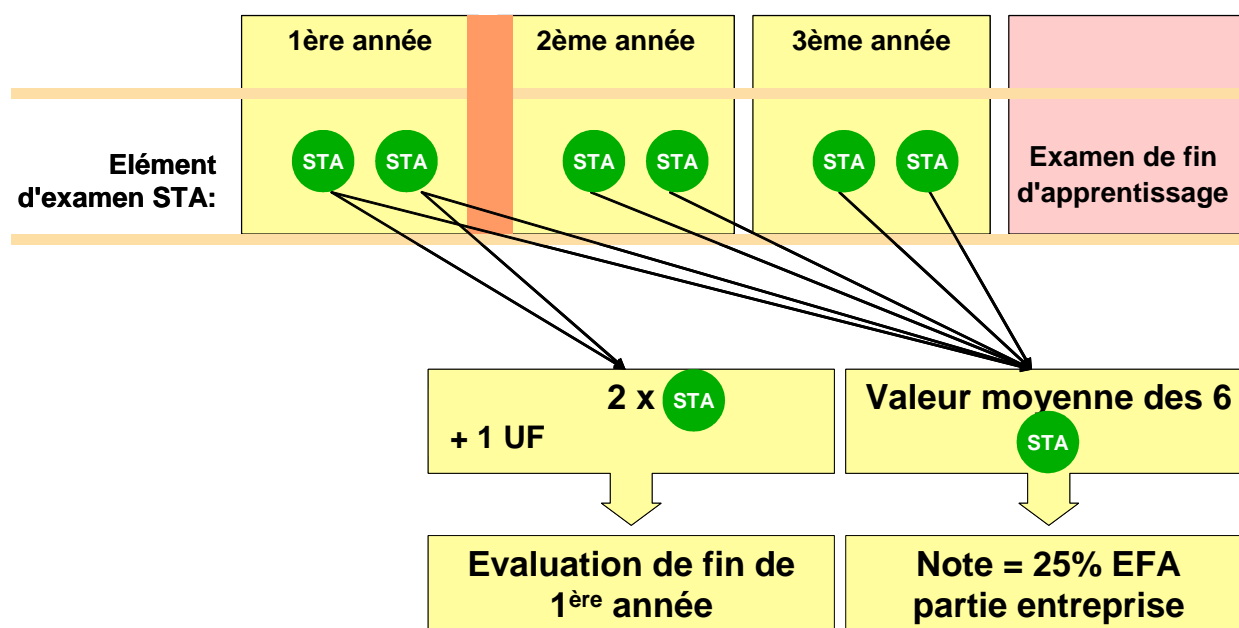


Situation de travail et d'apprentissage (STA)

Introduction

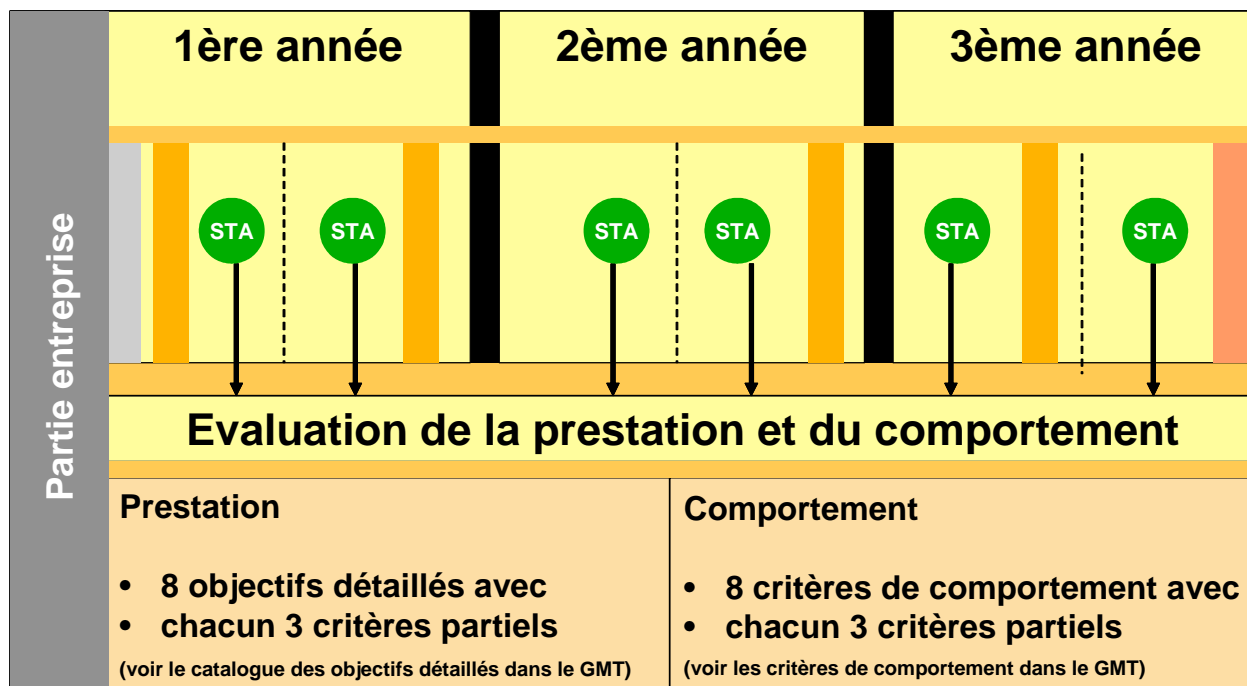
L'évaluation de la prestation se base sur les objectifs détaillés et l'évaluation du comportement se base sur les critères de comportement. Les objectifs détaillés et les critères de comportement figurent dans le guide méthodique type. Les notes des six situations de travail et d'apprentissage comptent également pour l'examen de fin d'apprentissage. De ce fait, l'importance de la pratique en entreprise est plus grande qu'auparavant.

Lors du premier cours interentreprises, les personnes en formation se familiariseront avec le contenu et le déroulement des situations de travail et d'apprentissage.



Nombre de situations de travail et d'apprentissage

Le fait d'appliquer une situation de travail et d'apprentissage par semestre est idéal. Parmi les six notes des STA, les notes des deux STA de première année sont prises en compte, le cas échéant, pour l'évaluation de fin de première année d'apprentissage.



Prestation et comportement à la place de travail

Remarque : La Branche Commerce a établi une notice pour l'évaluation des situations de travail et d'apprentissage. Elle sert pour la préparation de cet élément d'examen en entreprise aussi bien aux formateurs qu'aux personnes en formation.

Procédure

1. Choix des situations

Sur la base du programme de formation, les formateurs définissent par semestre une situation de travail et d'apprentissage (STA). Vous choisissez les situations selon les points de vue suivants :

- Elles constituent des étapes typiques de la pratique en l'entreprise.
- Elles correspondent au niveau de formation de la personne en formation.
- La personne en formation vit ces situations régulièrement et directement dans le département / service ou la phase de travail dans lesquels elle se trouve.

Exemples

- « Au guichet, enregistrer les désirs particuliers des clients concernant l'amélioration de la qualité ».
- « Travaux de secrétariat dans le département/service du personnel »
- « Réception », « Gestion et achat du matériel de bureau » et « standard téléphonique ».

Autres exemples possibles de situation : « 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 qui étaient absents », « mettre les tableaux Excel chaque vendredi après-midi et les analyser », « imprimer les courriels qui arrivent pour son supérieur et établir chaque soir une liste des e-mails auxquels il faut encore répondre ».

2. Déterminer les objectifs détaillés et les critères de comportement adéquats

Pour chaque situation de travail et d'apprentissage, le formateur choisit huit objectifs détaillés tirés d'au-moins deux domaines de formations (ICA, E&S, etc.) ainsi que huit critères de comportement.

L'ensemble des buts, formulés en tant que « critères / aspects partiels pour les STA » dans le catalogue des objectifs détaillés (chapitre 4), est à prendre en compte pour le choix.

Objectifs détaillés possibles pour le premier exemple cité ci-dessus :

- 1.1.1.2 Mener un entretien avec un client
- 1.1.1.3 S'enquérir des besoins du client
- 1.1.2.2 Saisir et transmettre les besoins du client
- 1.1.3.2 Répondre aux plaintes
- 4.4.1.1 Mener des entretiens téléphoniques
- 4.4.1.2 Parler au client
- 2.1.3.1 Se procurer des informations
- 2.1.4.1 Gérer les données

Les huit critères de comportement sont à choisir dans le catalogue des 21 critères de comportement (prochain document). Durant les trois années de formation, chaque critère de comportement doit avoir été assigné au moins une fois dans une des situations de travail et d'apprentissage.

3. But de l'entretien préliminaire avec la personne en formation : lui transmettre nos attentes

Lors de l'entretien préliminaire, la personne en formation est informée sur les objectifs détaillés et les critères de comportement sélectionnés pour la présente situation de travail et d'apprentissage. En plus, elle doit savoir quelles sont les attentes concrètes de l'entreprise pour sa prestation et son comportement.

Si la personne en formation a un problème de compréhension, elle a le droit de poser des questions. Elle contresigne le document « Formulaire STA » et en reçoit une copie, afin qu'elle puisse prendre des notes durant la période d'observation.

4. Période d'observation

Durant les deux mois minimum d'observation de la STA, le formateur contrôle si les prestations et le comportement correspondent aux attentes. Il est clair que, en cas de besoin, la personne en formation reçoit des informations et de l'aide ; elle sera également continuellement formée, même pendant la période d'observation de la situation de travail et d'apprentissage. Les observations hors du commun, qu'elles soient positives ou négatives, doivent être notées sous forme de mots-clés.

5. Entretien d'évaluation

L'entretien d'évaluation a lieu avec la personne en formation, une fois que le formateur a procédé à l'évaluation des huit objectifs détaillés et des huit critères de comportement. Il lui indique ce qu'elle est capable de faire et quelles prestations elle a fournies, les domaines qu'elle pourrait approfondir et ceux dans lesquels elle doit intensifier ses efforts. Le formulaire STA porte les signatures du formateur et de la personne en formation et, si elle n'est pas encore majeure, également celle de son représentant légal.

6. Remise des notes

A l'aide de la base de données nkg (<https://nkg.educa.ch>), les entreprises formatrices ont la possibilité de préparer toutes les situations de travail et d'apprentissage sous forme électronique, de saisir les observations et, après l'entretien d'évaluation, de valider définitivement la note.

A l'aide du mot de passe fourni à l'entreprise par département cantonal de la formation, le formateur peut ouvrir le formulaire STA déjà lors de la préparation d'une STA. Les objectifs détaillés ainsi que les critères de comportement figurant sur la base de données, le formulaire peut être complété et sauvegardé provisoirement de manière simple et rapide avant l'entretien préliminaire.

En fin de la période d'observation et avant l'entretien d'évaluation avec la personne en formation, le formateur peut à nouveau ouvrir le formulaire de la STA concernée et y inscrire ses points et ses remarques sous forme de mots-clés. L'impression du formulaire sert de base pour l'entretien d'évaluation. Le formulaire peut à nouveau être sauvegardé provisoirement.

Après l'entretien d'évaluation et une fois que le formulaire a été signé, le formateur peut sauvegarder de manière définitive la note de la STA dans la base de données. Dès lors, aucune modification n'est plus possible.

Remarque : un document en format PDF figure sur la base de données nkg pour la saisie des notes STA.