

Situation de travail et d'apprentissage (STA)

Evaluation sur le lieu de travail

Toutes les personnes en formation élaborent six STA dans le cadre de leur programme de formation en trois ans. L'abréviation STA signifie «Situations de travail et d'apprentissage». Elles ne constituent pas un examen classique à passer à une date donnée. L'évaluation d'une STA s'effectue en continu à partir de travaux pratiques. L'accomplissement des tâches et le comportement seront observés sur une durée de 2 à 3 mois. Les STA font partie de la procédure de qualification (proc. qual.).

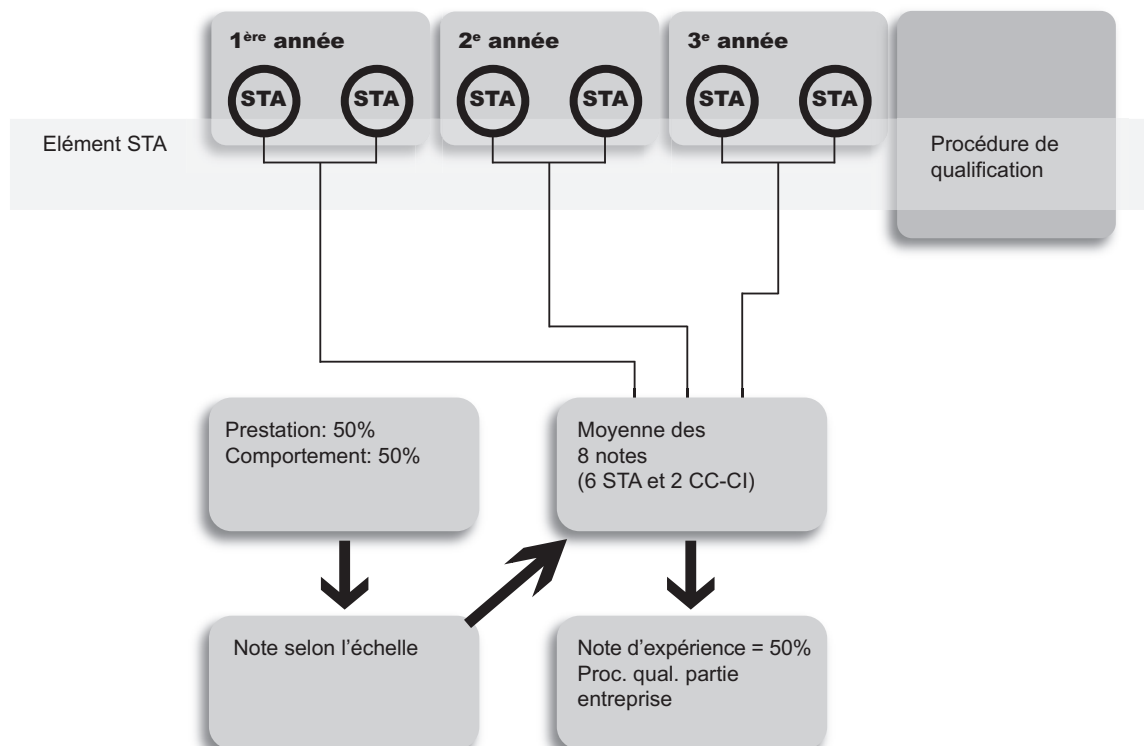
Thèmes des STA

Les situations de travail sur lesquelles les personnes en formation ont travaillé en continu pendant au moins trois mois peuvent servir de thèmes de STA. Les formateurs choisissent un sujet avec la personne en formation et conviennent d'une tâche correspondante. Les formateurs observent les personnes en formation tout au long de leur travail et consignent les événements importants au regard de la prestation (50%) et du comportement (50%).

Evaluation

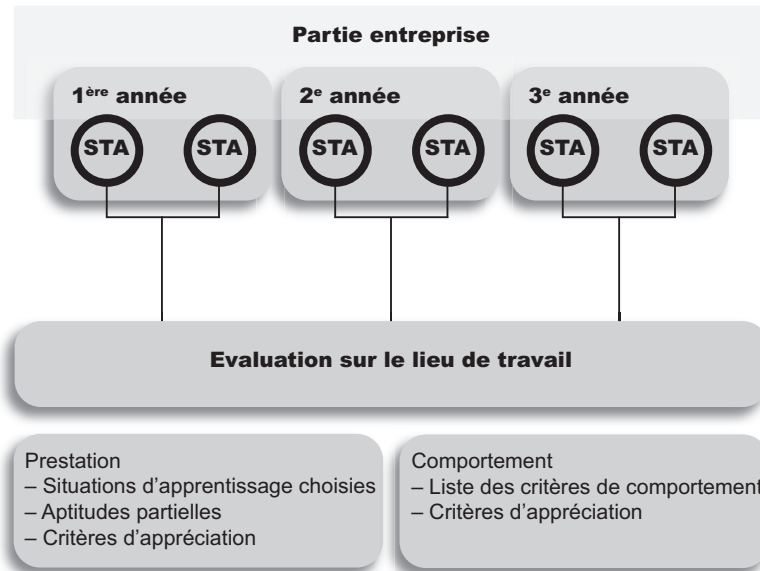
L'évaluation finale de chaque STA a lieu dans le cadre d'un entretien, au moyen du formulaire «Rapport de formation». La STA permet à la personne en formation de se préparer aux évaluations quotidiennes dans la vie professionnelle. Pour l'évaluation, des aptitudes partielles et des objectifs comportementaux sont fixés avant le début de la STA. Concrètement, cinq aptitudes partielles sont choisies dans le catalogue des objectifs évaluateurs et subdivisées en trois critères partiels, notés chacun de 0 à 3 points. Cinq critères sont sélectionnés parmi les comportements reposant sur les compétences sociales, personnelles et méthodologiques. Ils sont également subdivisés en trois critères partiels, notés chacun de 0 à 3 points.

Pour les six situations de travail et d'apprentissage pendant les trois années d'apprentissage, au moins douze critères de comportement différents doivent être choisis dans la liste prédéfinie et évalués au moins une fois



Nombre d'évaluations des STA

Les formateurs remplissent un «Rapport de formation» par semestre avec les personnes en formation. Les six travaux font partie de la procédure de qualification (proc. qual.).



Prestations et comportement sur le lieu de travail

Aptitudes partielles

Les formateurs évaluent si les personnes en formation ont acquis les aptitudes partielles. Tous les objectifs pour lesquels des critères partiels STA ont été formulés dans le catalogue des objectifs évaluateurs peuvent être utilisés pour l'évaluation dans l'entreprise.

Procédure

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

- Elle constitue une étape typique du fonctionnement de l'entreprise.
- Elle est répartie sur toute la durée de l'apprentissage.
- En règle générale, une nouvelle STA est choisie pour chaque période d'évaluation.
- Pour chaque STA, les formateurs évaluent dans quelle mesure cinq aptitudes partielles et cinq critères de comportement ont été remplis.

Exemple

Situation envisageable: noter les souhaits particuliers des clients au guichet dans le cadre de l'amélioration de la qualité. Aptitudes partielles envisageables:

- 1.1.2.1.1 Saisir et transmettre les besoins des clients
- 1.1.2.1.3 Formuler des propos clairs et adaptés au destinataire
- 1.1.2.2.2 Mener un entretien avec un client
- 1.1.2.2.3 S'enquérir des besoins du client
- 1.1.3.1.2 Se procurer des informations/Usage
- 1.1.3.2.1 Répondre aux plaintes
- 1.1.7.2.1 Gérer les données

Autres exemples de situations envisageables

- Ouvrir et distribuer le courrier.
- Passer une commande complémentaire pour le matériel de bureau.
- Prendre les appels téléphoniques et transmettre les messages importants aux collaborateurs absents.
- Tenir à jour les tableaux Excel et les analyser.
- Imprimer les messages électroniques entrants pour son supérieur et établir chaque soir une liste des messages en suspens auxquels il faut encore répondre.

Attribution des points

Une note située entre 0 et 3 points est attribuée à chaque critère partiel, selon le barème suivant:

3 points: parfaitement réalisé (au-dessus de la moyenne)

2 points: réalisé

1 point: en partie réalisé

0 point: pas réalisé

Notation

La note est attribuée à partir du total des points obtenus (90 points au maximum). Le barème se trouve dans le formulaire «Rapport sur les situations de travail et d'apprentissage».

Traitement en ligne

L'adéquation avec les aptitudes partielles et les objectifs comportementaux doit être saisie sur www.trimbi.ch. Après l'entretien d'évaluation, l'appréciation y est également saisie et transmise en ligne à la base de données de notation cantonale.

Analyse

Immédiatement après l'évaluation et l'attribution des points par les formateurs, le compte rendu est présenté à la personne en formation. Elle y trouve ses aptitudes, les prestations qu'elle a fournies, les points à approfondir et les efforts à produire dans le travail et l'acquisition des connaissances. L'analyse est signée par le formateur et la personne en formation (ou par son/sa représentant/e légal/e si la personne en formation est mineure).

L'original est conservé dans le dossier personnel de la personne en formation.

Rapport sur les situations de travail et d'apprentissage (Rapport de formation)

Situations de travail et d'apprentissage choisies _____ STA

(activités)

Personne en formation

Nom, Prénom

Date de naissance

Entreprise formatrice

Nom, Ville

Formateur/formatrice

Nom, Prénom

Dates Période d'observation

Entretien d'évaluation

Il a été convenu de la/des situation/s de travail et d'apprentissage précitée/s, ainsi que des aptitudes partielles et des critères de comportement énumérés ci-après.

Date

Date

Signature du
formateur/de la formatrice

Signature de
la personne en formation

A) Appréciation de la prestation dans la situation de travail et d'apprentissage

Critères partiels	Points par critère partiel	Points max. par aptitude partielle	Points obtenus par aptitude partielle	Justification, évent. propositions d'amélioration
Aptitude partielle:				
		9		
Aptitude partielle:				
		9		
Aptitude partielle:				
		9		

Critères partiels		Points par critère partiel	Points max. par aptitude partielle	Points obtenus par aptitude partielle	Justification, évent. propositions d'amélioration
Aptitude partielle:					
			9		
Aptitude partielle:					
			9		
Total intermédiaire des points	B) Evaluation de la prestation		45		

B) Appréciation du comportement dans la situation de travail et d'apprentissage

Critères partiels	Points par critère partiel	Points max. par critère de comportement	Points obtenus par critère de comportement	Justification, évent. propositions d'amélioration
Critère de comportement:				
		9		
Critère de comportement:				
		9		
Critère de comportement:				
		9		

Critères partiels		Points par critère partiel	Points max. par critère de comportement	Points obtenus par critère de comportement	Justification, évent. propositions d'amélioration
Critère de comportement:					
			9		
Critère de comportement:					
			9		
Total intermédiaire des points	B) Evaluation du comportement		45		

Evaluation		Points max.	Points obtenus	Barème	Note
A) Evaluation de la prestation		45		86 – 90 points 77 – 85 points 68 – 76 points 59 – 67 points	6,0 5,5 5,0 4,5
B) Appréciation du comportement		45		50 – 58 points 41 – 49 points 32 – 40 points 23 – 31 points 14 – 22 points	4,0 3,5 3,0 2,5 2,0
Total des points parties A et B		90		5 – 13 points 0 – 4 points	1,5 1,0

Note

Cette évaluation a été effectuée et discutée le _____

Signature du formateur/de la formatrice _____

Signature de la personne en formation _____

Signature du représentant légal/de la représentante légale _____

Appréciation du comportement – critères d'évaluation

Au moins douze critères de comportement différents doivent être couverts pendant l'apprentissage.

1. Méthodes de travail, traitement des informations

Pour chaque situation de travail, j'utilise la méthode appropriée. Je choisis des informations et je les utilise en fonction de la tâche à exécuter.

Exigences partielles: la personne en formation

1. utilise généralement les outils de travail et d'information de façon adéquate;
2. sait toujours où elle peut s'informer;
3. est en mesure de choisir, d'évaluer et d'utiliser correctement les informations.

2. Techniques de résolution des problèmes et de prise de décision

Je considère les problèmes qui se posent à moi comme un défi et les aborde de façon systématique. Quand il faut prendre des décisions, j'analyse les avantages et les inconvénients des solutions envisageables. Après avoir résolu le problème, j'évalue ma procédure.

Exigences partielles: la personne en formation

1. analyse par écrit les problèmes qu'elle est appelée à résoudre;
2. esquisse des idées de solution et les évalue;
3. dans la mise en œuvre, s'en tient au concept de solution élaboré.

3. Aptitude au transfert

J'applique à des situations nouvelles ou à des travaux nouveaux ce que j'ai appris et expérimenté lors d'une tâche ou d'une activité précédente.

Exigences partielles: la personne en formation

1. évalue de façon autonome les tâches exécutées sur le lieu de travail;
2. en exécutant de nouvelles tâches, tient compte sciemment de ce qu'elle a appris et expérimenté lors de travaux précédents;
3. tire un enseignement de ses erreurs et évite de les répéter.

4. Autonomie, sens de l'initiative

J'accomplis les tâches qui me sont confiées de façon autonome. En l'absence d'instructions, je m'efforce d'en venir à bout.

Exigences partielles: la personne en formation

1. en général, sait résoudre les problèmes et prendre des décisions de façon autonome;
2. prend des initiatives et accomplit des tâches qui ne lui ont pas été expressément demandées;
3. aborde avec calme les situations nouvelles.

5. Classement sur le lieu de travail

Je sais à quel point il est important d'identifier les systèmes de classement dans mon environnement de travail et de m'y adapter, mais également d'apporter de nouvelles idées quant aux systèmes de classement.

Exigences partielles: la personne en formation

1. peut énumérer les systèmes de classement courants;
2. respecte les systèmes de classement de son environnement de travail;
3. veille à ce que des tiers puissent comprendre son système de classement.

6. Techniques de présentation

Tant à l'oral qu'à l'écrit, je suis en mesure de présenter sous une forme agréable les résultats de mon travail, ainsi que les produits ou services de mon entreprise formatrice.

Exigences partielles: la personne en formation

1. s'exprime avec clarté et aisance lors de ses présentations;
2. sait utiliser les outils de présentation de façon appropriée;
3. est bien préparée, structure son message et ne se laisse pas déstabiliser.

7. Sens des responsabilités

Je prends la responsabilité des tâches qui me sont confiées et je connais les conséquences de mes actes.

Exigences partielles: la personne en formation

1. connaît les exigences de qualité de son champ d'activité et y satisfait;
2. agit de façon responsable;
3. est consciente des conséquences de ses actes.

8. Fiabilité, respect des délais, exécution des tâches

Je respecte les règles du jeu, les délais et les prescriptions. Je contrôle et j'améliore la qualité de mon travail.

Exigences partielles: la personne en formation

1. suit spontanément les règles, prescriptions, instructions, règlements internes, etc.;
2. fournit constamment ou avec peu de fluctuations de bonnes prestations;
3. contrôle la qualité de son travail et s'efforce de l'améliorer en permanence.

9. Utilisation des installations et du matériel de l'entreprise, comportement écologique

J'utilise les installations de l'entreprise avec soin, j'économise l'énergie et le matériel et je respecte les dispositions de l'entreprise en matière de protection de l'environnement. J'essaie de mettre en pratique les possibilités d'amélioration existantes.

Exigences partielles: la personne en formation

1. utilise toujours avec soin le matériel qui lui est confié;
2. économise les ressources (électricité, eau, matériel, etc.), évite ou réduit les déchets et respecte les consignes de recyclage en vigueur dans l'entreprise;
3. identifie et propose des améliorations concernant les dispositions de l'entreprise en matière de protection de l'environnement.

10. Aptitude au travail en équipe et à la coopération

Je suis capable de m'engager de façon constructive au sein d'une équipe.

Exigences partielles: la personne en formation

1. cherche spontanément à coopérer avec les autres;
2. respecte les autres et exprime son point de vue;
3. contribue à la réalisation des objectifs de toute l'équipe.

11. Aptitude à la communication

J'écoute attentivement mon interlocuteur. Je montre que je comprends son opinion, mais je sais également faire valoir la mienne de façon claire et compréhensible.

Exigences partielles: la personne en formation

1. écoute attentivement et tient compte des contributions d'autrui;
2. sait faire valoir ce qui lui importe;
3. s'exprime clairement, de façon compréhensible et adaptée.

12. Connaître ses aptitudes, réflexion pluridisciplinaire

Je sais me situer dans la profession et dans mon entreprise d'apprentissage; je me rends compte quand je dois demander de l'aide à des membres du personnel expérimentés. Je conçois mon activité dans un contexte global et je m'efforce de prévoir et de prendre en considération les répercussions de mon travail sur autrui.

Exigences partielles: la personne en formation

1. est consciente de ses possibilités et de ses limites;
2. n'hésite pas à demander des précisions en cas d'incertitude;
3. réfléchit aux répercussions de son travail sur ses collègues et sur les clients.

13. Aptitude à gérer les conflits, aborder la critique

J'identifie les situations susceptibles de générer des conflits et je m'efforce de les désamorcer. J'expose mon point de vue en m'en tenant aux faits et j'essaie de trouver une solution convenable pour tous. J'accepte également que mon attitude soit critiquée.

Exigences partielles: la personne en formation

1. en situation de conflit, sait distinguer les faits et les aspects personnels et relationnels;
2. réfléchit avant d'agir;
3. s'efforce toujours de rechercher une solution.

14. Endurance, fixer des objectifs et des priorités

Je connais les principes de base de la gestion du temps et fais en sorte d'éviter ou de réduire les surcharges de travail: j'évalue mes tâches, je fixe des priorités et planifie mon travail de façon systématique.

Exigences partielles: la personne en formation

1. sait reconnaître une surcharge de travail et en identifier les causes (manque de compétences, de capacités, de temps);
2. évalue correctement les tâches qui lui sont confiées quant au temps et aux ressources nécessaires;
3. fixe des priorités et planifie son travail de façon systématique.

15. Motivation, disposition à la performance

Je sais que mon apprentissage comprend également des travaux moins intéressants. Ils font néanmoins partie de la vie professionnelle et me permettent de progresser professionnellement et personnellement. Je m'implique donc dans chaque tâche qui m'est confiée et j'essaie d'en tirer des enseignements.

Exigences partielles: la personne en formation

1. travaille intelligemment;
2. comprend rapidement les nouvelles tâches ou instructions;
3. fait preuve d'endurance même dans l'exécution de travaux ingrats.

16. Attitude orientée vers le client

Dans mes contacts avec les clients, les fournisseurs et les donneurs d'ordre, je veille à adopter un comportement adapté à la situation.

Exigences partielles: la personne en formation

1. identifie les besoins des clients, fournisseurs et donneurs d'ordres;
2. sait faire la différence entre clients, fournisseurs et donneurs d'ordres et se comporter en fonction de la situation;
3. connaît ses compétences et agit en conséquence.

17. Civilité, présentation, apparence extérieure

Je connais les règles du savoir-vivre en usage dans le monde des affaires et me conduis en conséquence. J'adapte mon apparence aux exigences de la situation de travail.

Exigences partielles: la personne en formation

1. respecte les règles usuelles du savoir-vivre;
2. veille à une apparence adaptée à l'événement ou à la journée de travail;
3. soigne son langage.

18. Disposition à l'apprentissage

Je me crée de bonnes conditions d'apprentissage et me prépare spécialement à une formation permanente.

Exigences partielles: la personne en formation

1. est prête à assumer des tâches nouvelles;
2. veille également à élargir ses connaissances générales;
3. pose des questions et s'efforce de les élucider.

19. Ambiance dans l'entreprise, ouverture, honnêteté

Je suis à l'écoute des personnes qui travaillent dans l'entreprise et me montre serviable. L'esprit d'ouverture et l'honnêteté sont à mes yeux des évidences.

Exigences partielles: la personne en formation

1. reconnaît quand son aide est requise;
2. a gagné la confiance de ses collègues par son attitude;
3. communique ouvertement et honnêtement, ce qui la rend crédible.

20. Attitude à l'égard de l'entreprise formatrice, discrétion

Je connais dans les grandes lignes le schéma directeur, les idées commerciales, les objectifs généraux et particuliers, les plans d'action, les catalogues de mesures, etc. de mon entreprise d'apprentissage. J'y adhère et j'agis en conséquence. Je traite les informations confidentielles avec discrétion.

Exigences partielles: la personne en formation

1. agit avec loyauté et contribue à la bonne image de marque de l'entreprise;
2. participe, à son échelon, à des groupes de travail internes, etc.;
3. protège par sa discrétion les intérêts de l'entreprise et des clients.

