

## 5.1 Introduction aux unités de formation

---

### ***Qu'est-ce qu'un processus?***

---

Un processus est une tâche à accomplir.

Exemple:

Dans une entreprise, la personne en formation doit réceptionner les fournitures de bureau et les ranger proprement. Elle accomplit alors une activité isolée. On peut également lui confier la procédure de travail dans son entier: la détermination des besoins, la demande d'offre et la commande auprès du fournisseur choisi, le contrôle des échéances et de la livraison, le rangement des fournitures, le contrôle de la facture et sa transmission à la comptabilité.

On appelle processus l'ensemble de ces tâches. Le processus regroupe plusieurs étapes. Les processus sont une source d'enseignement pour la personne en formation; celle-ci peut les analyser et, le cas échéant, les améliorer.

### ***Qu'est-ce qu'une unité de formation?***

---

Une unité de formation est une activité dont l'exécution permet à la personne en formation un apprentissage conscient. Une unité de formation est accomplie dans l'entreprise et dure entre 8 et 15 heures. La préparation et l'évaluation ont lieu dans l'entreprise et dans le cadre des jours de cours interentreprises.

Les unités de formation sont

- a) des processus de travail quotidiens et dynamiques (en évolution permanente) d'une entreprise  
ou
- b) des processus de travail spécifiques à un domaine de travail.

Les unités de formation s'orientent vers le plan de formation des employés de commerce, partie A: Compétences opérationnelles – domaine d'apprentissage «Branche et entreprise» avec leurs objectifs évaluateurs.

### ***Objectif des unités de formation***

---

L'employé de commerce doit être à même de comprendre, d'identifier et d'assimiler les processus de travail dans l'entreprise. Le monde actuel du travail exige de la part de tous ses acteurs de raisonner et d'agir plus que jamais en termes de processus et de manière interdisciplinaire. C'est la raison pour laquelle il convient de mettre en particulier l'accent sur l'autonomie, l'approche analytique, les techniques de présentation et la réflexion pluridisciplinaire pendant l'apprentissage.

L'employé de commerce est à tout moment motivé pour comprendre, analyser et améliorer les processus de travail dans l'entreprise. Il fait preuve d'une réflexion globale. C'est pourquoi la formation doit à plusieurs reprises offrir à la personne en formation l'occasion de connaître, de décrire et d'analyser les processus de travail dans l'entreprise. Ces unités d'apprentissage permettront de l'initier à la dynamique des processus économiques et de favoriser la notion indispensable de flexibilité du personnel.

## ***Le journal – partie intégrante de l'unité de formation***

---

Pendant l'exécution des unités de formation, la personne en formation consigne dans un journal, lors de certaines phases, les différentes étapes des processus et les expériences faites. Cette réflexion sur le processus lui permet de tirer les conséquences pour l'avenir.

Le journal doit être tenu régulièrement.

## ***Méthode recommandée***

---

Les formateurs et les personnes en formation choisissent ensemble les unités de formation. Généralement, la personne en formation traite des unités de formation dans le cadre d'un travail isolé. Le traitement correct d'une unité de formation implique une documentation complète.

## ***Procédure de qualification***

---

Une unité de formation doit être élaborée au cours de la première et de la deuxième année. Chaque unité de formation est intégrée dans le calcul de la note d'expérience partie entreprise. Les notes des unités de formation font partie intégrante de la procédure de qualification (Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/d'employé de commerce CFC, art. 16, al. 5 « Dossier de formation et des prestations en entreprise »).

## ***Etablissement d'un schéma de processus***

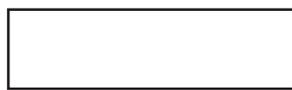
---

Un schéma de processus est un diagramme représentant de manière graphique les activités liées les unes aux autres au sein d'un même processus de travail (ordinogramme). La description du processus se fait à l'aide des symboles suivants:

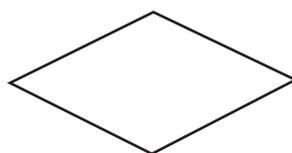


Début / fin

- ne compte pas comme étape partielle



Activité



Décision (oui- Non)



Relation (p. ex. report sur une nouvelle page)

- ne compte pas comme étape partielle

Conseils pour établir le schéma de processus:

- La première étape consiste à représenter le processus sur des Post-it. Le report sur le papier s'effectue après que le déroulement du processus a été clairement documenté.
- Utiliser des grandes feuilles.
- Enumérer de haut en bas les participants au processus (services/personnes, etc.).
- Enumérer de gauche à droite les étapes du processus/de travail (du client au client).
- Relier les étapes du processus par des traits ou des flèches [le output (prestation de travail) d'un service ou d'une personne est le input (base de travail) pour un autre service/une autre personne].
- Un ovale représente le début ou la fin d'un processus.
- Un rectangle représente un travail ou une activité.
- Un losange représente une décision.
- Un cercle est utilisé pour désigner le report d'une page sur une nouvelle page.

### ***Moyens auxiliaires***

---

La personne en formation peut avoir recours à tous les moyens auxiliaires disponibles, à la documentation interne à l'entreprise et aux manuels d'enseignement.

### ***Evaluation et notation du travail***

---

L'entreprise et la branche (responsable des CI ou substituts) évaluent les prestations fournies selon les critères préétablis et communiqués. L'évaluation comporte – si possible – des propositions d'amélioration qui font l'objet d'une discussion avec la personne en formation.

Pour chaque prestation, la personne en formation reçoit 0, 1, 2 ou 3 points (barème d'évaluation à quatre niveaux). Des demi-points ne sont pas accordés.

## 5.2 Tâches à accomplir pour l'unité de formation en 1<sup>ère</sup> année d'apprentissage avec convention

---

### ***Processus***

---

Le formateur et la personne en formation décident que le processus (de travail) suivant sera traité: L'entreprise formatrice donne ici un titre bref et pertinent au processus concerné.

### ***Situation de départ***

---

Éléments-clés pour le processus (de travail) mentionné ci-dessus:

L'entreprise formatrice détermine ici les principales étapes à traiter. Il convient de définir en particulier la première et la dernière étapes.

### ***Durée***

---

Au cours de sa formation dans ce domaine, la personne en formation doit traiter le processus elle-même ou y participer au moins trois fois. Un maximum de 15 heures sur une période de 1 à 3 mois doit être mis à sa disposition dans l'entreprise pour lui permettre de se consacrer au mandat suivant. Au-delà de ce temps, le formateur peut exiger que le reste du travail soit réalisé à la maison.

### ***Partie entreprise***

---

- Planifiez le déroulement de l'unité de formation selon IPDRE et fixez les priorités qui s'imposent. Notez ces deux éléments par écrit.
- Cherchez à savoir de quelle manière ce processus de travail se déroule dans votre entreprise.
- Informez-vous en détail sur les différentes étapes de ce processus en utilisant plusieurs sources d'information.
- Présentez le processus en 10 à 20 étapes partielles sous une forme graphique usuelle (ordinogramme) dans la branche et définissez chacune d'elles de sorte que les profanes puissent comprendre quelle activité comprend chacune de ces étapes. Au moins trois symboles de décision doivent être utilisés dans ce contexte.
- Décrivez ensuite le processus avec vos propres mots. Votre bref rapport doit faire 2 à 4 pages A4 (Introduction, partie principale, conclusion : résumé technique et bilan) et la documentation de l'ensemble du dossier doit comprendre 6 à 11 pages (police Arial 10-12). Vos explications doivent être suffisamment claires pour que des profanes sans aucune connaissance préalable puissent les suivre facilement.
- Le dossier complet avec les tâches à accomplir, l'accord et l'évaluation du maître d'apprentissage discutés et signés seront remis au responsable des cours interentreprises dans les délais impartis (en général, 4 semaines avant le début de la 5<sup>e</sup> journée CI).

Les contenus de la 1<sup>ère</sup> unité de formation sont définis avec un nombre de pages minimum et/ou maximum (6 à 11 pages). C'est vous qui décidez où vous fixez les priorités dans les limites des nombres de pages prescrits. Le nombre de pages par contenu et le nombre de pages total doivent être impérativement respectés.

Contenus	Nombre de pages prescrit
Page de garde (1 page)	Impératif, ne compte pas dans le volume
Table des matières avec indication des numéros de pages	1 page
Plan d'exécution / liste des tâches	1 à 2 pages
Bref rapport	2 à 4 pages
Ordinogramme	1 à 3 pages (au moins 10 étapes partielles et 3 symboles de décision)
Synthèse des journaux	1 page
Annexe	Modèles, graphiques, notices (4 documents au maximum, ne comptent pas dans le volume)

### ***Journal / synthèse***

---

Pendant l'unité de formation, vous tenez votre journal entre 2 et 4 fois au moins. Afin de vous préparer à l'entretien d'évaluation, vous résumez vos conclusions dans une synthèse sur la base des éléments notés dans le journal.

### ***Dans le cadre du cours interentreprises***

---

Vous présentez votre unité de formation dans le cadre du cours interentreprises. Votre présentation dure de 10 à 15 minutes. Vous avez le droit d'utiliser une montre pour contrôler votre temps de présentation.

### ***Pour l'entreprise formatrice***

---

Dans l'entreprise formatrice, votre travail est évalué par le formateur. Les critères suivants sont déterminants à cet effet:

- Documentation du processus (représentation graphique : ordinogramme)
- Exactitude du bref rapport sur le plan technique
- Utilisation du langage technique
- Fixation et respect des objectifs et priorités

### ***Pour le cours interentreprises***

---

Les responsables du cours interentreprises évaluent les prestations sur la base des critères suivants:

- Respect des délais et des directives définis
- Présentation
- Clarté des explications
- Media, moyens auxiliaires utilisés

**Accord****1ère unité de formation**

**Processus de l'entreprise formatrice à traiter :**

**Personne en formation  
Nom / Prénom**

**Date de naissance /  
Origine**

**Entreprise formatrice  
Nom / Localité**

**Formateur  
Nom / Prénom**

**Dates** Délai de remise \_\_\_\_\_ Entretien d'évaluation \_\_\_\_\_

L'unité de formation a été convenue entre le formateur et la personne en formation

\_\_\_\_\_ Date

\_\_\_\_\_  
Signature du formateur

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne en formation

**Evaluation de l'unité de formation**

Les signatures attestent que l'entretien d'évaluation a eu lieu entre le formateur et la personne en formation.

\_\_\_\_\_ Date

\_\_\_\_\_  
Signature du formateur

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne en formation

Les signatures attestent que l'unité de formation a été discutée entre les responsables des CIE et la personne en formation.

\_\_\_\_\_ Date

\_\_\_\_\_  
Signature du responsable des CIE

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne en formation

Evaluation	Max. de points	Points obtenus	Echelle de notes		Note
	Nombre total de points attribués dans l'entreprise	<b>36</b>		69 – 72 points	
			62 – 68 points	5.5	
			54 – 61 points	5	
			47 – 53 points	4,5	
Nombre total de points attribués au cours interentreprises	<b>36</b>		40 – 46 points	4	
			33 – 39 points	3,5	
			26 – 32 points	3	
			18 – 25 points	2,5	
Nombre total de points	<b>72</b>		11 – 17 points	2	
			4 – 10 points	1,5	
			0 – 3 points	1	

## Evaluation de l'entreprise formatrice / 1ère année

Personne en formation :

## Documentation du processus (représentation graphique : ordinogramme)

	Critères d'évaluation	Evaluation		Motif
Déroulement correct du processus sur le plan technique	1. Le déroulement du processus correspond à la pratique	<input type="checkbox"/> 3	4 critères d'évaluation remplis	
	2. Le déroulement est représenté clairement et simplement	<input type="checkbox"/> 2	3 critères d'évaluation remplis	
	3. La conception de l'ordinogramme est attrayante	<input type="checkbox"/> 1	2 critères d'évaluation remplis	
	4. Au moins 3 symboles de décision sont utilisés	<input type="checkbox"/> 0	0-1 critère d'évaluation rempli	
Etapes partielles correctement décrites	1. Toutes les étapes partielles sont inscrites de façon concise	<input type="checkbox"/> 3	5 critères d'évaluation remplis	
	2. Les décisions (oui – non) ont deux prolongements, un pour Oui et un pour Non	<input type="checkbox"/> 2	4 critères d'évaluation remplis	
	3. Les formes utilisées pour la représentation sont correctes	<input type="checkbox"/> 1	2-3 critère d'évaluation rempli	
	4. L'inscription des étapes partielles est compréhensible pour les profanes	<input type="checkbox"/> 0	0-1 critère d'évaluation rempli	
Nombre d'étapes partielles conforme à ce qui est demandé	Les 10 à 20 étapes partielles sont remplies (« Début » et « Fin » ainsi que « Sauts de page » et les ramifications ne sont pas considérés comme des étapes partielles) ; il n'y a aucune tolérance	<input type="checkbox"/> 3	Oui	
		<input type="checkbox"/> 0	Non	

## Exactitude du bref rapport sur le plan technique

	Critères d'évaluation	Evaluation		Motif
Description correcte des processus sur le plan technique	1. La description des processus est correcte sur le plan technique	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
	2. L'ordre des étapes est correct sur le plan technique	<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
	3. Au moins 2 sources d'information différentes sont citées	<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Explications faciles à comprendre	1. Les explications sont formulées avec les propres mots de la personne en formation	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
	2. Les explications sont claires pour les profanes	<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
	3. Les explications sont formulées de manière concise	<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Les principales étapes partielles sont expliquées	1. Toutes les étapes partielles sont décrites	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
	2. Au moins 2 principales étapes partielles sont détaillées	<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
	3. 2 principales étapes partielles sont étayées par un argument, un aspect ou un motif	<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	

**Utilisation du langage technique**

	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Evaluation</b>		<b>Motif</b>
Emploi correct des termes techniques	1. Les termes techniques sont utilisés d'une manière ciblée 2. Les termes techniques sont correctement utilisés 3. Les notions internes à l'entreprise sont correctement utilisées	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Est capable d'expliquer les termes techniques	1. Les termes techniques sont expliqués dans les documents 2. Les désignations internes à l'entreprise sont expliquées avec les propres mots de la personne en formation 3. Tous les termes techniques sont clairs pour les profanes	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Orthographe / Grammaire	1. Max. 6 erreurs dans l'ensemble de la documentation 2. Aucune nomenclature spécifique (pas de «chinois technique») 3. Grammaticalement correct (cas, forme temporelle) ; pas d'erreur de grammaire notable	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	

**Fixation et respect des objectifs et priorités**

	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Evaluation</b>		<b>Motif</b>
Les objectifs et priorités sont pertinents	1. Tous les objectifs et priorités sont atteints 2. Les objectifs/priorités sont pertinents 3. Des priorités sont identifiables dans la planification 4. L'état actuel des travaux est communiqué spontanément au formateur	<input type="checkbox"/> 3	4 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1-2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
La procédure planifiée est identifiable	1. La mise en œuvre de la méthode choisie est identifiable dans la procédure 2. Le plan d'exécution est actualisé et complété en permanence 3. La procédure décrite est facile à suivre et à comprendre	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Les objectifs fixés sont atteints	1. Au moins 3 des objectifs fixés sont atteints 2. La personne en formation s'est fixée elle-même des jalons 3. L'avancement des travaux est contrôlé, et des corrections sont apportées là où cela s'avère nécessaire	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	

## Evaluation du cours interentreprises / 1ère année

Personne en formation :

## Respect des délais et des directives définis

	Critères d'évaluation	Evaluation		Motif
Délai de remise respecté	Le délai de remise est fixé à une date précise et est respecté ; il n'y a aucune tolérance	<input type="checkbox"/> 3	Oui	
		<input type="checkbox"/> 0	Non	
Les documents fournis sont complets	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Page de garde</li> <li>▪ Table des matières avec indication des numéros de pages</li> <li>▪ Plan d'exécution / liste des tâches</li> <li>▪ Bref rapport</li> <li>▪ Ordinogramme</li> <li>▪ Synthèse des journaux</li> <li>▪ Annexe</li> <li>▪ Accord et évaluation du maître d'apprentissage discutés et signés</li> </ul> Le mandat écrit de l'UF définit la documentation ; il n'y a aucune tolérance	<input type="checkbox"/> 3	Oui	
		<input type="checkbox"/> 0	Non	
Volume de la documentation comme demandé	Le nombre de pages par contenu et le nombre de pages total (6-11) doivent être respectés : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Table des matières avec indication des numéros de pages 1 p.</li> <li>▪ Plan d'exécution / liste des tâches 1-2 p.</li> <li>▪ Bref rapport 2-4 p.</li> <li>▪ Ordinogramme 1-3 p.</li> <li>▪ Synthèse des journaux 1 p.</li> <li>▪ Annexe, max. 4 documents</li> </ul> Le mandat écrit de l'UF définit le volume ; il n'y a aucune tolérance	<input type="checkbox"/> 3	Oui	
		<input type="checkbox"/> 0	Non	

**Présentation**

	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Evaluation</b>		<b>Motif</b>
Structure correcte – fil rouge	1. Table des matières présente	<input type="checkbox"/> 3	5 critères d'évaluation remplis	
	2. Introduction / partie principale / conclusion identifiables	<input type="checkbox"/> 2	4 critères d'évaluation remplis	
	3. Ordre de l'ordinogramme respecté	<input type="checkbox"/> 1	2-3 critères d'évaluation remplis	
	4. Partie principale : Message central (objectif du processus) identifiable	<input type="checkbox"/> 0	0-1 critère d'évaluation rempli	
Vitesse d'élocution adéquate	5. Conclusion : résumé technique et bilan	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
	1. Elocution fluide (pas d'interruptions inutiles)	<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
	2. Vitesse adaptée aux auditeurs (ni trop rapide, ni trop lente)	<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
	3. Délimite clairement les thématiques (pauses de réflexion observées à bon escient)	<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Durée indiquée respectée	Le mandat écrit de l'UF définit la durée (10-15 minutes). Il n'y a aucune tolérance	<input type="checkbox"/> 3	Oui	
		<input type="checkbox"/> 0	Non	

**Clarté des explications**

	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Evaluation</b>		<b>Motif</b>
Clarté dans la manière de s'exprimer	1. Choix des mots adapté	<input type="checkbox"/> 3	5 critères d'évaluation remplis	
	2. Les termes techniques sont expliqués ou explicites	<input type="checkbox"/> 2	4 critères d'évaluation remplis	
	3. Pas d'abréviations inexpliquées ou spécifiques à l'entreprise	<input type="checkbox"/> 1	2-3 critères d'évaluation remplis	
	4. Phrases courtes et simples	<input type="checkbox"/> 0	0-1 critère d'évaluation rempli	
Explications faciles à suivre	5. Langage du corps, gestuelle ; adaptés à l'explication	<input type="checkbox"/> 3	5 critères d'évaluation remplis	
	1. Intégrer ses propres points de vue / expériences	<input type="checkbox"/> 2	4 critères d'évaluation remplis	
	2. Explications cohérentes avec le thème	<input type="checkbox"/> 1	2-3 critères d'évaluation remplis	
	3. Explications étayées, p. ex. loi, importance, etc.	<input type="checkbox"/> 0	0-1 critère d'évaluation rempli	
Intensité sonore adaptée à l'auditoire	4. Donner des exemples tirés de la pratique	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
	5. Clarté du contenu	<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
	1. Variation de l'intensité sonore	<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
	2. Parle aux auditeurs et non au mur	<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
	3. Intensité sonore claire et nette	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	

**Media, moyens auxiliaires utilisés**

	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Evaluation</b>		<b>Motif</b>
Organisation adéquate	1. Présentation claire (police d'écriture, couleurs, directives internes, etc.) 2. Les principaux points sont représentés 3. Pas de surcharge / pas d'effets détournant l'attention	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Usage adapté à la situation	1. Etape d'apprentissage expliquée avec des moyens auxiliaires adéquats 2. Idée spéciale / choix de moyens auxiliaires 3. Les moyens auxiliaires sont en harmonie avec les explications 4. Usage adapté	<input type="checkbox"/> 3	3-4 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Utilisation habile des médias	1. Préparation: organisation sur le poste, mise à disposition / contrôle de fonctionnement des médias tels que projecteur, etc. 2. Utilisation: être familiarisé avec la manipulation des médias 3. Contact visuel avec les participants (ne pas se concentrer sur le manuscrit / les moyens auxiliaires)	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	

### 5.3 Tâches à accomplir pour l'unité de formation en 2<sup>ème</sup> année d'apprentissage avec convention

---

#### ***Processus***

---

Le formateur et la personne en formation décident que le processus (de travail) suivant sera traité:

L'entreprise formatrice donne ici un titre bref et pertinent au processus concerné.

#### ***Situation de départ***

---

Éléments-clés pour le processus (de travail) mentionné ci-dessus:

L'entreprise formatrice détermine ici les principales étapes à traiter. Il convient de définir en particulier la première et la dernière étapes.

#### ***Durée***

---

Au cours de sa formation dans ce domaine, la personne en formation doit traiter le processus elle-même ou y participer au moins trois fois. Un maximum de 15 heures sur une période de 1 à 3 mois doit être mis à sa disposition dans l'entreprise pour lui permettre de se consacrer au mandat suivant. Au-delà de ce temps, le formateur peut exiger que le reste du travail soit réalisé à la maison.

#### ***Partie entreprise***

---

- Planifiez le déroulement de l'unité de formation selon IPDRE et fixez les priorités qui s'imposent. Notez ces deux éléments par écrit.
- Cherchez à savoir de quelle manière ce processus de travail se déroule dans votre entreprise.
- Informez-vous en détail sur les différentes étapes de ce processus en utilisant au moins deux sources d'information.
- Présentez le processus en 10 à 20 étapes partielles sous une forme graphique usuelle (ordinogramme) dans la branche et définissez chacune d'elles de sorte que les profanes puissent comprendre quelle activité comprend chacune de ces étapes. Au moins trois symboles de décision doivent être utilisés dans ce contexte.
- Décrivez ensuite le processus avec vos propres mots. Votre bref rapport doit faire 2 à 4 pages A4 (Introduction, partie principale, conclusion : résumé technique et bilan) et la documentation de l'ensemble du dossier doit comprendre 7 à 12 pages (police Arial 10-12). Vos explications doivent être suffisamment claires pour que des profanes sans aucune connaissance préalable puissent les suivre facilement.
- Expliquez et montrez au moins une interaction critique à laquelle vous avez été confronté au cours de votre processus. Celle-ci doit être indiquée dans l'ordinogramme et décrite de manière compréhensible.

- Le dossier complet avec les tâches à accomplir, l'accord et l'évaluation du maître d'apprentissage discutés et signés seront remis au responsable des cours interentreprises dans les délais impartis (en général, 4 semaines avant le début de la 9<sup>e</sup> journée CI).

Les contenus de la 2<sup>ème</sup> unité de formation sont définis avec un nombre de pages minimum et/ou maximum (7 à 12 pages). C'est vous qui décidez où vous fixez les priorités dans les limites des nombres de pages prescrits. Le nombre de pages par contenu et le nombre de pages total doivent être impérativement respectés.

Contenus	Nombre de pages prescrit
Page de garde (1 page)	Impératif, ne compte pas dans le volume
Table des matières avec indication des numéros de pages	1 page
Plan d'exécution / liste des tâches	1 à 2 pages
Bref rapport	2 à 4 pages
Ordinogramme	1 à 3 pages (au moins 10 étapes partielles et 3 symboles de décision)
Interaction critique / justification	1 page
Synthèse des journaux	1 page
Annexe	Modèles, graphiques, notices (4 documents au maximum, ne comptent pas dans le volume)

### ***Journal / synthèse***

Pendant l'unité de formation, vous tenez votre journal entre 2 et 4 fois au moins. Afin de vous préparer à l'entretien d'évaluation, vous résumez vos conclusions dans une synthèse sur la base des éléments notés dans le journal.

### ***Dans le cadre du cours interentreprises***

Vous présentez votre unité de formation dans le cadre du cours interentreprises. Seules des fiches avec des mots-clés (fil rouge) sont autorisées. Après la présentation, ces dernières seront remises au responsable du CI. A l'exception de ces fiches, vous ne devez utiliser aucun autre moyen auxiliaire préparé à l'avance (tels que transparents, affiches, brochures, diagrammes de flux ou autres) ni les remettre aux auditeurs.

Cependant, réfléchir lors de l'élaboration de votre unité de formation à la manière dont vous pouvez soutenir ce qui est dit pendant votre présentation du processus par des images et des mots, peut vous aider à rendre votre exposé plus fluide.

Votre présentation dure de 5 à 8 minutes maximum. Vous avez le droit d'utiliser une montre pour contrôler votre temps de présentation.

Ensuite, le responsable des CI vous pose 2 ou 3 questions sur votre processus. D'autres questions vous sont posées par les auditeurs.

Les questions du responsable des CI et des auditeurs ne sont pas incluses dans le temps de présentation de 5 à 8 minutes.

Critères d'évaluation

### ***Pour l'entreprise formatrice***

---

Dans l'entreprise formatrice, votre travail est évalué par le formateur. Les critères suivants sont déterminants à cet effet:

- Documentation du processus (représentation graphique: ordinogramme)
- Exactitude du bref rapport sur le plan technique
- Utilisation du langage technique
- Fixation et respect des objectifs et priorités

### ***Pour le cours interentreprises***

---

Les responsables du cours interentreprises évaluent les prestations sur la base des critères suivants:

- Respect des délais et des directives définis
- Documentation réunie
- Clarté des explications / présentation de l'UF (entre 5 minutes minimum et 8 minutes maximum)
- Pouvoir répondre à des questions (2-3 questions de la part du responsable des CI ainsi que des questions des auditeurs)

**Accord****2<sup>ème</sup> unité de formation**

**Processus de l'entreprise  
formatrice à traiter:**

**Personne en formation  
Nom / Prénom**

**Date de naissance /  
Origine**

**Entreprise formatrice  
Nom / Localité**

**Formateur  
Nom / Prénom**

**Dates** Délai de remise \_\_\_\_\_ Entretien d'évaluation \_\_\_\_\_

L'unité de formation a été convenue entre le formateur  
et la personne en formation

\_\_\_\_\_ Date

\_\_\_\_\_  
Signature du formateur

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne en formation

**Evaluation de l'unité de formation**

Les signatures attestent que l'entretien d'évaluation a eu lieu  
entre le formateur et la personne en formation.

\_\_\_\_\_ Date

\_\_\_\_\_  
Signature du formateur

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne en formation

Les signatures attestent que l'unité de formation a été discutée  
entre les responsables des CIE et la personne en formation.

\_\_\_\_\_ Date

\_\_\_\_\_  
Signature du responsable des CIE

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne en formation

Evaluation	Max. de points	Points obtenus	Echelle de notes		Note
	Nombre total de points attribués dans l'entreprise	<b>36</b>		69 – 72 points	
			62 – 68 points	5,5	
			54 – 61 points	5	
			47 – 53 points	4,5	
			40 – 46 points	4	
Nombre total de points attribués au cours interentreprises	<b>36</b>		33 – 39 points	3,5	
			26 – 32 points	3	
			18 – 25 points	2,5	
Nombre total de points	<b>72</b>		11 – 17 points	2	
			4 – 10 points	1,5	
			0 – 3 points	1	

Evaluation de l'entreprise formatrice / 2<sup>ème</sup> année

Personne en formation :

## Documentation du processus (représentation graphique: ordinogramme)

	Critères d'évaluation	Evaluation		Motif
Déroulement correct du processus sur le plan technique	1. Le déroulement du processus correspond à la pratique	<input type="checkbox"/> 3	4 critères d'évaluation remplis	
	2. Le déroulement est représenté clairement et simplement	<input type="checkbox"/> 2	3 critères d'évaluation remplis	
	3. La conception de l'ordinogramme est attrayante	<input type="checkbox"/> 1	2 critères d'évaluation remplis	
	4. Au moins 3 symboles de décision sont utilisés	<input type="checkbox"/> 0	0-1 critère d'évaluation rempli	
Etapes partielles correctement décrites	1. Toutes les étapes partielles sont inscrites de façon concise	<input type="checkbox"/> 3	5 critères d'évaluation remplis	
	2. Les décisions (oui – non) ont deux prolongements, un pour Oui et un pour Non	<input type="checkbox"/> 2	4 critères d'évaluation remplis	
	3. Les formes utilisées pour la représentation sont correctes	<input type="checkbox"/> 1	2-3 critères d'évaluation remplis	
	4. L'inscription des étapes partielles est compréhensible pour les profanes	<input type="checkbox"/> 0	0-1 critère d'évaluation rempli	
Nombre d'étapes partielles conforme à ce qui est demandé	Les 10 à 20 étapes partielles sont remplies (« Début » et « Fin » ainsi que « Sauts de page » et les ramifications ne sont pas considérés comme des étapes partielles) ; il n'y a aucune tolérance	<input type="checkbox"/> 3	Oui	
		<input type="checkbox"/> 0	Non	

## Exactitude du bref rapport sur le plan technique

	Critères d'évaluation	Evaluation		Motif
Description correcte des processus sur le plan technique	1. La description des processus est correcte sur le plan technique	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
	2. L'ordre des étapes est correct sur le plan technique	<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
	3. Au moins 2 sources d'information différentes sont citées	<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Explications faciles à comprendre	1. Les explications sont formulées avec les propres mots de la personne en formation	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
	2. Les explications sont claires pour les profanes	<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
	3. Les explications sont formulées de manière concise	<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Les principales étapes partielles sont expliquées	1. Toutes les étapes partielles sont décrites	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
	2. Au moins 2 principales étapes partielles sont détaillées	<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
	3. 2 principales étapes partielles sont étayées par un argument, un aspect ou un motif	<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	

**Utilisation du langage technique / Interaction critique**

	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Evaluation</b>		<b>Motif</b>
Le vocabulaire spécialisé est utilisé	1. Le langage technique est correctement utilisé (compris) au cours de la préparation et du traitement du processus 2. Les termes techniques sont correctement affectés 3. Les notions internes sont correctement affectées	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Emploi correct des termes techniques et explication de manière compréhensible	1. Les termes techniques sont utilisés d'une manière ciblée 2. Les termes techniques sont correctement utilisés 3. Les notions internes à l'entreprise sont correctement utilisées	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Interaction critique	1. Au moins une interaction critique est montrée 2. L'interaction critique est indiquée dans l'ordinogramme 3. L'interaction critique est facile à suivre	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	

**Fixation et respect des objectifs et priorités**

	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Evaluation</b>		<b>Motif</b>
Les objectifs et priorités sont pertinents	1. Tous les objectifs et priorités sont atteints 2. Les objectifs/priorités sont pertinents 3. Des priorités sont identifiables dans la planification 4. L'état actuel du travail est communiqué spontanément au formateur	<input type="checkbox"/> 3	4 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1-2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
La procédure planifiée est identifiable	1. La mise en œuvre de la méthode choisie est identifiable dans la procédure 2. Le plan d'exécution est actualisé et complété en permanence 3. La procédure décrite est facile à suivre et à comprendre	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Les objectifs fixés sont atteints	1. Au moins 3 des objectifs fixés sont atteints 2. La personne en formation s'est fixée elle-même des jalons 3. L'avancement des travaux est contrôlé, et des corrections sont apportées là où cela s'avère nécessaire	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	

Evaluation du cours interentreprises / 2<sup>ème</sup> année

Personne en formation :

## Respect des délais et des directives définis

	Critères d'évaluation	Evaluation		Motif
Délai de remise respecté	Le délai de remise est fixé à une date précise et est respecté ; il n'y a aucune tolérance	<input type="checkbox"/> 3	Oui	
		<input type="checkbox"/> 0	Non	
Les documents fournis sont complets	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Page de garde</li> <li>▪ Table des matières avec indication des numéros de pages</li> <li>▪ Plan d'exécution / liste des tâches</li> <li>▪ Bref rapport</li> <li>▪ Ordinogramme</li> <li>▪ Interaction critique avec argumentation</li> <li>▪ Synthèse des journaux</li> <li>▪ Annexe</li> <li>▪ Accord et évaluation du maître d'apprentissage discutés et signés</li> </ul> Le mandat écrit de l'UF définit la documentation ; il n'y a aucune tolérance	<input type="checkbox"/> 3	Oui	
		<input type="checkbox"/> 0	Non	
Volume de la documentation comme demandé	Le nombre de pages par contenu et le nombre de pages total (7-12) doivent être respectés : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Table des matières avec indication des numéros de pages 1 p.</li> <li>▪ Plan d'exécution / liste des tâches 1-2 p.</li> <li>▪ Bref rapport 2-4 p.</li> <li>▪ Ordinogramme 1-3 p.</li> <li>▪ Interaction critique avec argumentation 1 p.</li> <li>▪ Synthèse des journaux 1 p.</li> <li>▪ Annexe, max. 4 documents</li> </ul> Le mandat écrit de l'UF définit le volume ; il n'y a aucune tolérance	<input type="checkbox"/> 3	Oui	
		<input type="checkbox"/> 0	Non	

**Documentation réunie**

	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Evaluation</b>		<b>Motif</b>
Structure logique	1. Ordre pertinent 2. Liens entre les thèmes 3. Message central identifiable 4. Conclusion : Résumé technique et bilan	<input type="checkbox"/> 3	4 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2-3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Organisation claire	1. Présentation claire (police d'écriture, couleurs, directives internes, etc.) 2. Les principaux points sont mis en lumière 3. L'articulation des pages est simple et claire	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	
Orthographe / Grammaire	1. Max. 6 erreurs dans l'ensemble de la documentation 2. Aucune nomenclature spécifique (pas de «chinois technique») 3. Grammaticalement correct (cas, forme temporelle) ; pas d'erreur de grammaire notable	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	

**Clarté des explications / présentation de l'UF (entre 5 minutes minimum et 8 minutes maximum)**

	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Evaluation</b>		<b>Motif</b>
Clarté dans la manière de s'exprimer	1. Elocution claire 2. Choix des mots adapté 3. Les termes techniques sont expliqués ou explicites 4. Pas d'abréviations inexpliquées ou spécifiques à l'entreprise 5. Fluidité (pas de euh ou etc.) 6. Phrases courtes et simples 7. Langage du corps, gestuelle, adaptés à l'explication	<input type="checkbox"/> 3	7 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	5-6 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	2-4 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 0	0-1 critère d'évaluation rempli	
Explications faciles à suivre	1. Intégrer ses propres points de vue / expériences 2. Explications cohérentes avec le thème 3. Explications étayées, p. ex. loi, importance, etc. 4. Donner des exemples tirés de la pratique 5. Temps de présentation respecté	<input type="checkbox"/> 3	5 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	3-4 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 0	0-1 critère d'évaluation rempli	
Intensité sonore adaptée à l'auditoire	1. Intensité sonore adaptée à la situation 2. Réagir aux facteurs perturbateurs 3. Tonalité vivante	<input type="checkbox"/> 3	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	1 critère d'évaluation rempli	
		<input type="checkbox"/> 0	0 critère d'évaluation rempli	

**Pouvoir répondre à des questions (2-3 questions de la part du responsable des CIE ainsi que de questions d'auditeurs)**

	<b>Critères d'évaluation</b>	<b>Evaluation</b>		<b>Motif</b>
A répondu sans digression	1. Répond aux questions 2. Y répond avec assurance et conviction 3. Ne s'écarte pas du sujet 4. Retrouve facilement le fil rouge	<input type="checkbox"/> 3	4 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 0	0-1 critère d'évaluation rempli	
A donné des réponses claires et correctes sur le plan technique	1. Réponse correcte 2. Les explications sont faciles à comprendre 3. Aucune nomenclature spécifique (pas de «chinois technique») 4. Connaît bien le sujet	<input type="checkbox"/> 3	4 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 2	3 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 1	2 critères d'évaluation remplis	
		<input type="checkbox"/> 0	0-1 critère d'évaluation rempli	
Seules des fiches avec des mots-clés sont utilisées	1. Seuls des fiches avec des mots-clés sont utilisées; il n'y a aucune tolérance	<input type="checkbox"/> 3	Oui	
		<input type="checkbox"/> 0	Non	

## 5.4 Journal sur l'unité de formation

---

### Description de la tâche partielle analysée

Réfléchissez à un aspect du travail que vous abordez dans votre journal. Évaluez votre manière de travailler en la situant sur la flèche, et justifiez ensuite votre estimation en deux ou trois phrases. Cette argumentation est l'élément le plus important. Formulez-la aussi pour chaque aspect.

#### Dans le cadre de la tâche partielle que je viens d'accomplir, ma motivation était

faible  importante

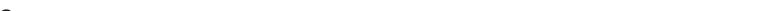
parce que \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### J'ai trouvé cette tâche partielle

simple  difficile

parce que \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Mes progrès concernant cette tâche partielle ont été

minimes  importants

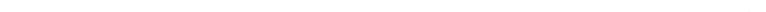
parce que \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### Les facteurs perturbateurs ont été

importants  faibles

parce que \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

#### La prochaine fois que j'exécuterai cette tâche partielle, j(e) (n)'améliorerai

tout  rien

parce que \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 5.5 Synthèse de l'unité de formation

---

### Résumé des journaux sur l'unité de formation

Prenez vos différents journaux sur cette unité de formation et comparez vos notes aux questions mentionnées ci-dessous:

#### Pendant l'unité de formation, ma motivation était

faible \_\_\_\_\_ → importante

parce que \_\_\_\_\_

---

---

---

#### J'ai trouvé l'apprentissage du processus

difficile \_\_\_\_\_ → simple

parce que \_\_\_\_\_

---

---

---

#### Je considère le résultat de mon travail comme

insatisfaisant \_\_\_\_\_ → très satisfaisant

parce que \_\_\_\_\_

---

---

---

#### La prochaine fois que je traiterai un processus, je (ne) tiendrai compte d'/de

aucune \_\_\_\_\_ → toutes

des/les expériences faites auparavant, parce que parce que \_\_\_\_\_

---

---

---