

## Indicateurs de qualité de la QualiCarte: objectifs et moyens auxiliaires

Le tableau ci-dessous répond à une double intention. Il explique d'une part les objectifs visés par les indicateurs de qualité. Il donne d'autre part accès aux moyens auxiliaires à disposition pour améliorer la qualité.

### Moyens auxiliaires

- Le classeur „Manuel pour la formation en entreprise“ contient de nombreux aide-mémoire, check-lists et formulaires ([www.mfe.formationprof.ch](http://www.mfe.formationprof.ch)).
- Des moyens complémentaires peuvent être puisés à d'autres sources (service cantonal de la formation professionnelle, organisation du monde du travail...)

Vérifier les objectifs et les mesures		
Indicateur de qualité	Objectifs visés	Moyens auxiliaires
Les mesures définies dans la dernière QualiCarte ont déployé leurs effets. Les objectifs fixés ont été	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer le développement constant de la qualité</li> <li>• Susciter un engagement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 1.4 Développement de la qualité à l'aide de la QualiCarte<sup>1</sup></li> </ul>

Engagement: L'entreprise met en place des modalités d'engagement.		
Indicateur de qualité	Objectifs visés	Moyens auxiliaires
1. Les critères déterminant le profil recherché sont connus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparence</li> <li>• Objectivité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 2.1 Profil d'exigences</li> </ul>
2. Des entretiens sont menés avec les candidat-e-s sélectionné-e-s et d'autres instruments de sélection sont utilisés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choix plus efficace</li> <li>• Evaluation globale des candidat-e-s</li> <li>• Justification du choix</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recommandations des associations professionnelles (OrTra)</li> </ul>
3. Des stages d'observation sont organisés et évalués.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication des attentes de l'entreprise</li> <li>• Critères d'évaluation clairs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 2.2 Sélection</li> </ul>
4. Les candidat-e-s reçoivent des informations sur les conditions de travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication franche</li> <li>• Conditions d'engagement transparentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 2.3 Engagement / Contrat d'apprentissage</li> </ul>
5. Les résultats de la procédure de sélection sont communiqués de manière claire à tous les candidat-e-s.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 2.4 Relations entre l'entreprise formatrice et la personne en formation</li> </ul>
6. Les clauses contractuelles sont expliquées aux candidat-e-s.		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositions internes</li> <li>• CCT / Conventions pour les apprentis (Gastro)</li> </ul>

<sup>1</sup> La lettre et le chiffre renvoient au chapitre du „Manuel pour la formation en entreprise“, 3<sup>e</sup> édition 2011 revue et complétée.

**Début de la formation: Un programme particulier est préparé pour l'insertion dans l'entreprise.**

Indicateur de qualité	Objectifs visés	Moyens auxiliaires
7. Les personnes responsables de la formation sont désignées.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La personne en formation connaît le rôle joué par les personnes de référence.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 3. Préparer la formation initiale et l'insertion dans l'entreprise</li> </ul>
8. L'accueil personnalisé et l'information de la personne en formation le premier jour de l'apprentissage sont organisés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'estime témoignée à chacune et chacun fait partie de la culture d'entreprise.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordonnance de formation de la profession</li> <li>• Programme de formation de l'entreprise, guide méthodique, etc.</li> </ul>
9. La personne en formation reçoit des précisions sur le champ d'activité de l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliter l'insertion dans l'entreprise</li> <li>• Favoriser l'identification avec l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier de formation</li> <li>• Programme individuel de formation</li> </ul>
10. La personne en formation est informée au sujet des dispositions en matière de sécurité, de santé et d'hygiène au travail.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévenir les accidents et les atteintes à la santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations au sujet de l'école professionnelle</li> <li>• Informations au sujet des cours interentreprises</li> </ul>
11. La personne en formation dispose d'un poste de travail aménagé à son intention et des outils nécessaires à l'exercice de la profession.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuler la motivation</li> <li>• Confier des responsabilités à la personne en formation</li> </ul>	
12. La personne en formation est sensibilisée dès le début à l'importance de l'ordonnance de formation et du plan de formation (plan de l'entreprise, guide méthodique, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner un aperçu de la manière dont la formation est structurée</li> <li>• Illustrer les objectifs de formation</li> </ul>	
13. Durant le temps d'essai, la personne en formation reçoit régulièrement une réaction (feed-back) du formateur. A la fin du temps d'essai, un rapport de formation est établi avec la personne en formation.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparence</li> <li>• Expression franche au sujet des progrès accomplis et du potentiel d'amélioration</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 4. Enseigner et apprendre dans l'entreprise</li> <li>• Programme individuel de formation</li> <li>• Dossier de formation</li> <li>• Rapport de formation</li> </ul>

**Formation: L'entreprise aide la personne en formation à acquérir les compétences et connaissances exigées dans le monde professionnel et prend le temps de la former.**

Indicateur de qualité	Objectifs visés	Moyens auxiliaires
14. L'importance de la formation à la pratique professionnelle dispensée aux personnes en formation par des formateurs/trices et par d'autres formes de soutien est reconnue dans l'entreprise.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fixer les principes qui régissent la formation</li> <li>• Témoigner l'estime due aux personnes en formation et aux formateurs/trices</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A 4. Enseigner et apprendre dans l'entreprise</li> <li>• Ordonnance de formation de la profession</li> <li>• Programme de formation de l'entreprise, guide méthodique, etc.</li> </ul>
15. Le plan de formation et les autres moyens de soutenir la formation en entreprise sont appliqués de façon conséquente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en oeuvre de façon systématique et compréhensible les objectifs prescrits et répondre aux exigences en matière de pratique professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dossier de formation, rapports d'apprentissage</li> <li>• Rapport de formation</li> <li>• Collaboration entre les lieux de formation</li> <li>• Notes d'expérience</li> </ul>
16. Le formateur/la formatrice fixe des objectifs de formation clairs et mesurables. Il/Elle vérifie si les objectifs sont atteints.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner des directives claires à la personne en formation</li> <li>• Contrôler de manière systématique la progression afin de déterminer les mesures d'encouragement nécessaires</li> </ul>	
17. Les méthodes et les processus de travail sont programmés, démontrés et expliqués.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmettre les compétences conformément aux principes de la pédagogie professionnelle</li> </ul>	
18. Les travaux accomplis par la personne en formation font l'objet d'un contrôle qualitatif / quantitatif. Le résultat en est examiné avec l'intéressé-e.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stimuler les progrès par des appréciations régulières</li> </ul>	
19. La personne en formation participe progressivement aux activités de l'entreprise et gagne ainsi en autonomie.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développer en permanence la prise de responsabilités</li> </ul>	
20. Les résultats obtenus par la personne en formation à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises sont contrôlés et font l'objet d'un entretien.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Garder la vue d'ensemble sur les prestations</li> <li>• Prendre à temps les mesures nécessaires</li> </ul>	
21. Le formateur/la formatrice veille à ce que la personne en formation bénéficie des mesures adaptées à ses besoins.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trouver un juste équilibre afin de n'exiger ni trop ni trop peu de la personne en formation</li> </ul>	

22. Le formateur/la formatrice établit chaque semestre un rapport de formation dont il/elle discute le contenu avec la personne en formation, conformément aux dispositions de l'ordonnance de formation dans la profession considérée.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parler ensemble des résultats</li> <li>• Adapter éventuellement les objectifs de formation</li> <li>• Prendre les éventuelles mesures nécessaires</li> </ul>	
23. Le formateur/la formatrice offre à la personne en formation la possibilité de faire part de remarques critiques sur sa formation et en tient compte dans la mesure du possible.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Montrer que l'avis de la personne en formation est pris au sérieux</li> <li>• Améliorer la formation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A 4.2 Rapport de formation</i></li> <li>• QualiCarte: questionnaire pour les personnes en formation (<a href="http://www.qfp.formationprof.ch">www.qfp.formationprof.ch</a>)</li> </ul>

## Engagements et conclusion: L'entreprise s'implique et collabore avec tous les partenaires de l'apprentissage.

Indicateur de qualité	Objectifs visés	Moyens auxiliaires
24. Si la personne en formation rencontre des difficultés ou en cas de risque de rupture du contrat d'apprentissage, le formateur/la formatrice prend à temps contact – en fonction de la situation – avec la famille, les autorités compétentes et/ou l'école professionnelle.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empêcher toute aggravation</li> <li>• Prévenir la rupture du contrat d'apprentissage</li> <li>• Aborder les problèmes en collaboration avec d'autres responsables de la formation professionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A 4. Enseigner et apprendre dans l'entreprise</i></li> <li>• Recommandations des cantons</li> </ul>
25. Toutes les mesures nécessaires pour la préparation de la procédure de qualification (organisation et formalités) sont prises en temps utile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer à temps la procédure de qualification</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>A 5. Fin de la formation</i></li> <li>• Recommandations des cantons</li> </ul>
26. Les modalités de départ de la personne en formation sont réglées en temps utile.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aborder le thème de l'entrée dans la vie professionnelle et de la carrière, apporter un soutien dans la mesure du possible</li> </ul>	
27. Le formateur/la formatrice veille régulièrement à sa formation continue.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuer à développer les compétences professionnelles et pédagogiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offres des cantons</li> </ul>
28. L'entreprise met à la disposition du formateur/ de la formatrice les ressources temporelles, financières et matérielles nécessaires.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assurer la pérennité de la formation à la pratique professionnelle dans l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>B 1.5 Coûts et bénéfice de la formation en entreprise</i></li> </ul>