

.... *Quali*Carte

# Manuel

**Explications au sujet des  
Indicateurs de qualité  
de la *Quali*Carte**

La *Quali*Carte a été développée par la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP)

En collaboration avec l'Union patronale suisse (UPS)  
et l'Union suisse des arts et métiers (Usam)

Avec le soutien de l'Office fédéral de la formation professionnelle  
et de la technologie (OFFT)

## Impressum

<b>Manuel QualiCarte</b>	Edition Janvier 2011, <a href="http://www.qfp.formationprof.ch">www.qfp.formationprof.ch</a> également disponible en allemand et en italien © CSFO Berne La reproduction intégrale ou partielle à des fins non lucratives est autorisée, y compris le stockage et l'utilisation sur des supports de données optiques et électroniques, moyennant l'indication de la source.
<b>Editeur</b>	<b>Centre suisse de services Formation professionnelle   orientation professionnelle, universitaire et de carrière CSFO, Berne</b>
<b>Développé par la</b>	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle CSFP, Berne
<b>En collaboration avec</b>	l'Union patronale suisse UPS, Zurich l'Union suisse des arts et métiers Usam, Berne
<b>Avec le soutien de</b>	l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT, Berne
<b>Rédaction</b>	CSFP – Commission Formation initiale en entreprise
<b>Mise en page</b>	naef-grafik.ch, Bonstetten

## Table des matières

<b>1</b>	<b>Préface</b>	<b>3</b>
1.1	Abréviations	3
<b>2</b>	<b>Utiliser la QualiCarte</b>	<b>4</b>
2.1	Indications administratives	4
2.2	Contrôle des objectifs et mesures d'amélioration	4
2.3	Engagement	4
2.4	Début de la formation	6
2.5	Formation	8
2.6	Engagements et conclusion	10
2.7	Auto-évaluation	12
<b>3</b>	<b>Domaines d'application</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>Annexe</b>	<b>14</b>
4.1	Moyens auxiliaires et liens	14

# 1 Préface



**Objectifs** La **QualiCarte** est un moyen d'évaluation de la qualité de la formation professionnelle en entreprise. Elle sert en premier lieu à repérer le potentiel d'optimisation pour améliorer la formation de manière constante. La **QualiCarte** définit les exigences posées à une formation de haut niveau.

Dans l'esprit d'une qualité maximale, les indicateurs de qualité de la **QualiCarte** correspondent au moins aux conditions minimales fixées, par exemple, dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale mais peuvent les dépasser.

La **QualiCarte** s'applique souvent dans le domaine de la surveillance de l'apprentissage.

**Structure** La **QualiCarte** se compose de 28 indicateurs de qualité, répartis en cinq volets: Objectifs et mesures d'amélioration – Sélection et engagement – Introduction à la formation – Déroulement de la formation – Fin de la formation.

**Application** Chacun des 28 indicateurs de qualité doit être évalué de manière objective. Le formateur ou la formatrice a toute latitude de procéder à l'évaluation seul-e ou en collaboration avec ses collègues. En cas d'incertitude, le Manuel **QualiCarte** et le Manuel pour la formation initiale en entreprise, assorti de check-lists et d'aide-mémoire, constituent une source d'informations bienvenue.

Lorsque l'évaluation d'un indicateur de qualité correspond à  ou , il convient de prendre des mesures afin de satisfaire aux exigences de qualité et d'en contrôler par la suite l'efficacité.

---





## 1.1 Abréviations

<b>LFP</b>	Loi sur la formation professionnelle Loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle
<b>OFPr</b>	Ordonnance sur la formation professionnelle Ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle
<b>OrTra</b>	Organisations du monde du travail
<b>PQ</b>	Procédures de qualification
<b>CIE</b>	Cours interentreprises

## 2 Utiliser la QualiCarte

Le chapitre suivant définit de manière approfondie tous les indicateurs de la **QualiCarte** et donne de plus amples explications. L'objectif consiste à aider les utilisateurs dans l'application de la **QualiCarte** et dans la mise en place d'une évaluation aussi objective que possible.

### 2.1 Indications administratives

<b>Entreprise formatrice</b>	Nom du prestataire de la formation à la pratique professionnelle, éventuellement avec indication du département et/ou de la profession considérée	
<b>Date</b>	Date de l'évaluation	
<b>Formatrice / formateur</b>	Personne responsable de la formation des apprenti-e-s	
<b>Appréciation</b>	 répond bien aux critères  répond aux critères (potentiel d'optimisation existant)	 répond partiellement aux critères  ne répond pas aux critères
<b>Remarques</b>	D'autres observations ou remarques peuvent être apportées dans cette colonne; les mesures potentielles d'amélioration peuvent aussi y être notées.	

### 2.2 Contrôle des objectifs et mesures d'amélioration

**Les mesures définies dans la dernière QualiCarte ont déployé leurs effets. Les objectifs fixés ont été atteints.**

La continuité dans la formation et le contrôle de l'efficacité des mesures prises jouent un rôle essentiel dans le développement de la qualité. Les entreprises formatrices qui ont déjà rempli une **QualiCarte** ont ainsi la possibilité d'évaluer la réalisation des mesures.

### 2.3 Engagement

#### L'entreprise fixe les modalités d'engagement.

Le premier groupe d'indicateurs définit les aspects les plus importants à prendre en considération avant l'engagement d'un ou d'une apprenti-e: de l'offre d'emploi à la signature du contrat d'apprentissage. Il s'agit donc du premier contact, autrement dit de la procédure d'engagement qui précède la formation initiale dans l'entreprise.

#### 1. Les critères déterminant le profil recherché sont connus.

Un profil d'exigences se compose d'une série de critères de sélection qui décrivent les aptitudes, les compétences et la personnalité dont doit disposer la personne à former. Lorsqu'une entreprise formatrice entame la démarche d'engager un ou une apprenti-e, il importe que la personne responsable de cette formation connaisse le profil d'exigences. C'est une condition à remplir pour que l'apprenti-e réussisse sa formation et donne satisfaction à l'entreprise formatrice.

En règle générale, l'entreprise formatrice invite plusieurs personnes intéressées à accomplir un apprentissage. Elle trouvera plus facilement la bonne personne si elle dispose au préalable

de tous les critères de sélection (profil d'exigences). De ce fait, le risque d'une rupture du contrat d'apprentissage diminue.

Les formateurs et formatrices tiennent d'une part compte de la motivation exprimée pendant l'entretien d'embauche et le stage d'observation. Ils prennent d'autre part aussi en considération les notes du dernier bulletin scolaire. Dans certaines branches, les associations professionnelles organisent des tests d'aptitude et de motivation. Les résultats de ces tests permettent à l'entreprise formatrice de choisir à bon escient la personne à former.

En définissant le profil d'exigences, l'entreprise formatrice assure la qualité et prévient le risque d'une rupture du contrat d'apprentissage.

**2. Des entretiens sont menés avec les candidat-e-s sélectionné-e-s et d'autres instruments de sélection sont utilisés.**

Un ou plusieurs entretiens sont nécessaires pour parvenir à une représentation objective de la personne à former et pour informer les candidats sur les exigences de l'entreprise formatrice. Pour opérer le bon choix, il vaut la peine de conduire l'entretien dans un cadre formel et en préservant la tranquillité de rigueur.

Ces entretiens permettent aussi de savoir si l'intéressé-e s'est interrogé-e sur le choix de sa profession. Si tel n'est pas le cas, il faut attirer son attention sur les conséquences possibles d'un choix mal fondé et le/la renvoyer à l'orientation professionnelle ou à d'autres services.

D'autres outils de sélection (p.ex. dossier de sélection, test d'aptitude) peuvent être utilisés si cela apparaît judicieux.

Les responsables de la formation professionnelle dans l'entreprise doivent dans la mesure du possible être associés à la sélection des apprenti-e-s. En leur qualité de formateurs et formatrices, ils travaillent en étroite collaboration avec les personnes en formation et ont de ce fait le droit de s'exprimer sur le choix du futur apprenti ou de la future apprentie.

**3. Des stages d'observation sont organisés et évalués.**

Les stages d'observation sont importants. Ils permettent aux intéressés de se faire une représentation concrète de l'entreprise formatrice et de la profession envisagée. Ils leur donnent aussi l'occasion de faire la connaissance de leurs futurs collègues. Le stage d'observation devrait par conséquent donner une image exhaustive de la place d'apprentissage offerte.

Indépendamment des stages d'observation, les jeunes se verront offrir d'autres possibilités de se faire une idée de la profession envisagée, par exemple lors de journées d'information organisées par les associations professionnelles ou à l'occasion de salons des métiers.

Pour l'entreprise formatrice, les stages d'observation représentent un moyen d'identifier et d'évaluer les intérêts et les aptitudes d'un-e futur-e apprenti-e. L'entreprise obtient une représentation plus exhaustive grâce à l'avis de plusieurs observateurs. Un entretien d'évaluation est nécessaire à la fin du stage. Toutes les personnes ayant suivi un stage d'observation sont en droit d'attendre un retour d'information adéquat sur la manière dont l'expérience s'est déroulée.

**4. Les candidat-e-s reçoivent des informations sur les conditions de travail.**

Les informations sur les conditions de travail et les exigences particulières de l'entreprise formatrice revêtent une grande importance dans le choix de la place d'apprentissage. Elles jouent un rôle essentiel pendant toute la durée de la formation initiale. La décision du candidat ou de la candidate peut être influencée par les règles en vigueur dans l'entreprise: horaire de travail, salaire, exigences vestimentaires, heures supplémentaires, frais à la charge de la personne en formation ou de sa représentation légale, déplacements professionnels, etc. La transparence s'impose dans les informations qui leur sont données.

Les candidats reçoivent ces informations durant l'entretien d'embauche ou pendant le stage d'observation.

Comme les conditions à remplir diffèrent d'une profession à une autre, il faut se référer à l'ordonnance de formation et se procurer, s'il en existe une, la convention collective de travail. Ces documents peuvent être demandés aux associations professionnelles.

**5. Les résultats de la procédure de sélection sont communiqués de manière claire à tous les candidat-e-s.**

Une communication claire s'impose à l'issue de la sélection. Il s'agit de donner aux candidat-e-s une réponse positive ou négative; celle-ci est en règle générale communiquée par écrit. Toute réponse négative devrait être justifiée.

La tendance à signer les contrats d'apprentissage de plus en plus tôt – jusqu'à une année avant le début de la formation – s'est confirmée ces dernières années. Ce phénomène est source de difficultés. Un contrat conclu trop tôt peut être dénoncé avant même son entrée en vigueur (choix de la profession mal fondé, changement d'orientation, non-entrée en apprentissage, etc.). Les entreprises en subissent les conséquences et doivent supporter des dépenses supplémentaires.

**6. Les clauses contractuelles sont expliquées aux candidat-e-s.**

Pendant la phase de sélection, ou au plus tard avant la signature du contrat, il convient d'expliquer de vive voix les clauses contractuelles aux candidats et à leurs parents. Grâce aux explications reçues, les futurs apprentis savent à quoi s'en tenir et à quoi ils s'engagent pour la durée de la formation. Les deux parties (employeur et employé-e) doivent approuver les clauses contractuelles car elles s'engagent à les respecter.

---

## 2.4 Début de la formation

**Un programme particulier est préparé pour l'insertion dans l'entreprise.**

La qualité de l'accueil réservé à la personne en formation dans l'entreprise ou dans un nouveau département revêt une grande importance et contribue à son insertion dès le départ. La première impression et les expériences qui en découlent exercent souvent une influence décisive sur le déroulement de la formation.

**7. Les personnes responsables de la formation sont désignées.**

Les entreprises formatrices doivent désigner, pour chaque profession, un formateur ou une formatrice qui a suivi la formation pour formateurs en entreprises et dispose aussi de hautes compétences sociales. Cette personne doit aussi être en mesure de transmettre ses compétences méthodologiques et professionnelles aux apprenti-e-s. Elle devrait inciter d'autres collègues à suivre son exemple et à acquérir la formation pédagogique. L'activité en qualité de formateur ou de formatrice doit figurer en bonne et due forme dans son cahier des charges.

Le nom du formateur ou de la formatrice responsable figure dans le contrat d'apprentissage. Si elle souhaite poser des questions ou si elle rencontre des difficultés, la personne en formation sait ainsi à qui s'adresser. Il appartient au formateur ou à la formatrice de créer les conditions les plus propices au bon déroulement de l'apprentissage et d'instaurer une relation de confiance.

Si plusieurs personnes s'occupent de l'apprenti-e, les compétences doivent être clairement établies. La différence entre le formateur ou la formatrice responsable et les personnes qualifiées employées par l'entreprise doit être facile à comprendre.

L'entreprise formatrice doit informer le service de la formation professionnelle en cas de départ du formateur ou de la formatrice responsable et désigner la nouvelle personne appelée à cette fonction. Cette personne est tenue de suivre le cours pour formateurs en entreprise dans un délai raisonnable. Il convient de régler avec soin le passage du témoin à la nouvelle personne responsable.

Le nombre maximum de personnes en formation dans l'entreprise est régi par l'ordonnance de formation.

**8. L'accueil personnalisé et l'information de la personne en formation le premier jour de l'apprentissage sont organisés.**

La qualité de l'accueil le premier jour de l'apprentissage est primordiale, aussi bien pour la personne en formation que pour les formateurs en entreprise. L'apprenti-e est sensible au fait que les collaboratrices et collaborateurs de l'entreprise sont informés de son arrivée. Le formateur ou la formatrice responsable et les autres personnes associées à la formation se préparent en vue de ce premier jour.

**9. La personne en formation reçoit des précisions sur le champ d'activité de l'entreprise.**

Ces informations doivent déjà être disponibles au moment de l'engagement de la personne à former. Les apprentis apprennent ainsi quels sont les domaines d'activité de l'entreprise, ses attentes à leur égard et les usages internes. Cette manière de procéder permet d'éviter bien des malentendus.

**10. La personne en formation est informée au sujet des dispositions en matière de sécurité, de santé et d'hygiène au travail.**

Les dispositions en matière de sécurité, de santé et d'hygiène au travail diffèrent d'une profession et d'une entreprise à une autre. Pour cette raison, il est indispensable d'expliquer aux personnes en formation les risques et les dangers encourus dans la profession et les règles propres à l'entreprise. Dans certains cas, l'entreprise ou la branche offre des cours à cet effet. Il convient en outre de sensibiliser les personnes en formation à l'éthique et au secret professionnel et de les informer sur les directives spécifiques à la profession.

**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.**

Préparer le poste de travail, c'est à la fois s'assurer que la formation commencera bien et témoigner son estime envers la personne en formation.

Pour pouvoir apprendre leur métier et accomplir leur travail, les personnes en formation doivent disposer d'un poste de travail conforme aux dispositions de l'ordonnance de formation et aux directives de l'association professionnelle. Les équipements, les instruments, les tenues de travail et les ressources nécessaires doivent être mis à leur disposition jusqu'à la fin de la formation initiale.

**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.).**

Chaque ordonnance de formation s'accompagne d'un plan de formation. Ce document est destiné aussi bien aux formateurs et formatrices qu'aux personnes en formation. C'est le fil conducteur qui jalonne le déroulement de la formation initiale.

L'application du plan de formation (le cas échéant du guide méthodique ou d'un autre référentiel) et des documents mis à disposition par l'OrTra est d'une importance décisive pour la réussite de la formation. Aussi faut-il présenter ces documents à la personne en formation dès le début de l'apprentissage. Quant au programme individuel de formation, il est établi avec l'apprenti-e. Ce document indique les critères individuels qui dictent la planification et le contrôle des objectifs fixés.

**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.**

Le Code des obligations prévoit un temps d'essai d'un à trois mois. A la fin de cette période, les parties contractantes dressent un bilan des connaissances et compétences acquises par la personne en formation. A cet effet, le formateur ou la formatrice et l'apprenti-e ont un entretien fondé sur le rapport de formation. Dans la mesure du possible, il est recommandé d'associer la représentation légale de la personne en formation à cet entretien. S'ils le jugent nécessaire, les signataires du contrat d'apprentissage peuvent convenir – avec l'accord du service de la formation professionnelle – d'une prolongation du temps d'essai jusqu'à six mois au maximum.

## 2.5 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.**

Le troisième volet de la QualiCarte est le plus dense de tous car il porte sur les indicateurs de qualité applicables pendant toute la durée de la formation professionnelle initiale.

Le formateur ou la formatrice doit aider la personne en formation à acquérir les compétences exigées dans le monde professionnel et prendre le temps de lui transmettre progressivement ces compétences.

**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.**

Afin de conférer à la formation d'apprentis l'importance qu'elle mérite, l'entreprise a intérêt à l'inscrire formellement dans un document, par exemple dans sa charte, ses lignes directrices, sa stratégie ou ses valeurs. Ce faisant, elle met à la disposition des formateurs les ressources dont ils ont besoin pour dispenser une formation de qualité. La nature et l'importance du soutien peuvent être consignées dans un règlement et/ou dans une description de poste.

**15. Le plan de formation et les autres moyens de soutenir la formation en entreprise sont appliqués de façon conséquente.**

Grâce à l'utilisation du plan de formation et d'autres moyens (guide méthodique, dossier de formation, etc.), les personnes en formation partagent la responsabilité de leur processus d'apprentissage. Le formateur ou la formatrice peut contrôler l'état de leur formation à l'aide de ces moyens. Le plan de formation permet de mesurer régulièrement les progrès accomplis. Par une application judicieuse de ces moyens, le formateur ou la formatrice peut planifier la formation, la contrôler et l'adapter aux besoins de la personne en formation.



- 16. Le formateur/la formatrice fixe des objectifs de formation clairs et mesurables. Il/Elle vérifie si les objectifs sont atteints.**
- Le formateur ou la formatrice fixe des objectifs de formation mesurables et en parle avec la personne en formation. Ces objectifs sont fixés en fonction des activités de l'entreprise formatrice et en adéquation avec le plan de formation. Les objectifs sont contrôlés et discutés à intervalles réguliers. La personne en formation peut ainsi améliorer en permanence ses prestations.
- 17. Les méthodes et les processus de travail sont programmés, démontrés et expliqués.**
- Pour permettre aux personnes en formation de comprendre les processus de travail, il convient de les démontrer, de les expliquer et de les réaliser à leur intention à l'aide des méthodes de la pédagogie professionnelle. L'apprentissage des méthodes et processus de travail exige une bonne collaboration. Les personnes en formation apprennent dans quel ordre certains travaux doivent être accomplis. Elles sont de ce fait en mesure d'exécuter correctement ces travaux.
- 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.**
- Le formateur ou la formatrice doit contrôler régulièrement le travail des personnes en formation et en parler avec elles. Le contrôle permet de constater dans quelle mesure les apprenti-e-s comprennent les tâches qui leur sont confiées, les exécutent correctement et progressent dans la pratique de leur profession. L'évaluation programmée à la fin de chaque semestre – sous la forme du rapport de formation – renseigne l'apprenti-e sur la manière dont l'entreprise formatrice apprécie son comportement et ses prestations.
- 19. La personne en formation participe progressivement aux activités de l'entreprise et gagne ainsi en autonomie.**
- Les travaux confiés aux personnes en formation le sont de façon progressive. Les apprenti-e-s risquent de se décourager s'ils doivent exécuter des travaux difficiles dès le premier jour de leur formation. En revanche, si les tâches confiées deviennent progressivement plus complexes, les personnes en formation gagnent en autonomie et développent de façon optimale les compétences méthodologiques, sociales et personnelles.
- 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.**
- Pour assurer la réussite de sa formation, l'apprenti-e doit obtenir des résultats suffisants tant à l'école professionnelle qu'aux cours interentreprises. Si la personne en formation rencontre des difficultés, le formateur ou la formatrice doit s'en soucier. Il est par conséquent très important de parler à intervalles réguliers avec la personne en formation de ses prestations à l'école professionnelle et aux cours interentreprises.
- 21. Le formateur/la formatrice veille à ce que la personne en formation bénéficie des mesures adaptées à ses besoins.**
- Les apprentis doivent être encouragés en fonction du niveau atteint dans leur formation. Selon l'état de la situation, la fréquentation de cours d'appui peut être indiquée. L'aide nécessaire peut aussi être apportée par le formateur ou la formatrice, ou par une autre personne qualifiée employée par l'entreprise.
- Quant aux personnes douées, elles méritent un encouragement particulier. L'entreprise peut par exemple leur offrir la possibilité de suivre des cours facultatifs, une formation interne ou de préparer la maturité professionnelle pendant l'apprentissage. La question de la maturité professionnelle doit en principe être réglée avant le début de la formation. Il est beaucoup plus compliqué, pour ne pas dire impossible, d'entrer dans une classe de maturité professionnelle pendant la formation initiale.

**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.**

Normalement, le formateur ou la formatrice établit chaque semestre un rapport de formation. Il/Elle y consigne l'état de la formation, les progrès accomplis et les progrès à accomplir. Le rapport consigne sous une forme structurée les connaissances à acquérir et les progrès à réaliser. Le formateur ou la formatrice parle de ce rapport avec la personne en formation. Grâce aux explications reçues pendant l'entretien, la personne en formation peut réfléchir à la manière d'améliorer son travail et son comportement. Si elle est encore mineure, le rapport de formation doit être porté à la connaissance de sa représentation légale.

Le rapport de formation peut revêtir des formes diverses. Il peut par exemple s'agir d'une variante du formulaire utilisé lors des entretiens de qualification dans l'entreprise. De nombreuses organisations du monde du travail mettent à disposition des feuilles d'évaluation dont le contenu répond aux caractéristiques de la profession. Pour sa part, le CSFO fournit le formulaire «Rapport de formation» neutre et applicable dans tous les domaines. Les rapports de formation doivent être conservés. Les autorités cantonales et les représentants légaux doivent pouvoir les consulter en tout temps. La rédaction du certificat d'apprentissage peut être fondée sur l'ensemble des rapports de formation.

**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.**

Lorsque le formateur ou la formatrice prend des décisions qui concernent la formation, l'apprenti-e doit avoir la possibilité d'exprimer son opinion. Le climat de confiance se trouve renforcé si les feed-backs sont pris au sérieux et si une suite est donnée aux suggestions émises. Les personnes en formation partagent ainsi la responsabilité de leur formation et peuvent émettre leurs opinions et points de vue. Les remarques permettent en outre d'améliorer en permanence la qualité de la formation, ce dont les futurs apprentis bénéficieront.

## 2.6 Engagements et conclusion

**L'entreprise s'implique et collabore avec tous les partenaires de l'apprentissage.**

De nombreux partenaires concourent au bon déroulement de l'apprentissage. Ces partenaires accompagnent les personnes en formation pendant toute la durée de l'apprentissage et leur apportent leur soutien en cas de difficultés.

**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.**

L'entreprise formatrice et la personne responsable de la formation ont la responsabilité de déceler les signaux avant-coureurs de difficultés émis par l'apprenti-e et d'y donner la suite qui convient. Les personnes en formation doivent savoir à qui s'adresser lorsqu'elles ont besoin d'aide. Comme le formateur ou la formatrice n'est pas toujours en mesure de la leur apporter, il peut être judicieux de solliciter les conseils de tierces personnes.

Les décisions prises en cas de difficultés doivent être consignées par écrit. Cette démarche est nécessaire. Les raisons pour lesquelles les décisions ont été prises doivent pouvoir être comprises par la suite.

L'entreprise formatrice doit informer le service de la formation professionnelle en cas de risque de rupture du contrat d'apprentissage. C'est non seulement satisfaire à une obligation légale mais aussi se donner les moyens de trouver une solution qui convienne à toutes les parties.

Si la personne en formation est mineure, sa représentation légale doit être informée le plus tôt possible du risque de rupture du contrat d'apprentissage.

Le formateur ou la formatrice doit s'assurer que la personne en formation est suffisamment bien préparée pour l'examen final. Il lui incombe de dispenser les connaissances de la branche. Le formateur ou la formatrice peut s'en charger ou déléguer cette tâche à une personne compétente employée dans l'entreprise.

**25. Toutes les mesures nécessaires pour la préparation de la procédure de qualification (organisation et formalités) sont prises en temps utile.**

La procédure de qualification commence en fait déjà au début de l'apprentissage. Les connaissances acquises sont régulièrement examinées d'une manière tantôt formelle (examen), tantôt informelle (entretien). L'entreprise doit tout mettre en oeuvre pour atteindre les objectifs évaluateurs de la formation à la pratique professionnelle. Dans la perspective de la procédure de qualification, l'entreprise doit remplir les obligations suivantes:

- inscrire en temps opportun les candidats à la procédure de qualification
- fournir à temps les notes d'expérience, si les prescriptions le prévoient
- organiser les examens pratiques si ceux-ci se déroulent dans l'entreprise (p.ex. travail pratique individuel)

**26. Les modalités de départ de la personne en formation sont réglées en temps utile.**

Les modalités de départ de la personne en formation sont réglées par l'entreprise qui effectue les démarches décrites ci-après. Avant son départ, la personne formée reçoit un certificat ou une «attestation de travail» et les informations utiles au sujet des assurances. La préparation de la sortie doit commencer un semestre avant la fin de l'apprentissage. Il faut aborder suffisamment tôt avec la personne en formation les questions en rapport avec son avenir professionnel, sonder ses intentions et parler des possibilités ultérieures d'emploi au sein de l'entreprise ou en-dehors de celle-ci. Si l'entreprise peut lui offrir un emploi, elle en informe sans tarder l'apprenti-e. A défaut d'une telle solution, l'entreprise renseigne la personne formée sur les services de conseils et de placement qu'elle peut consulter.

**27. Le formateur/ la formatrice veille régulièrement à sa formation continue.**

Le formateur ou la formatrice veille à sa formation continue, tant professionnelle que pédagogique et didactique. Dans un monde en constante mutation, la qualité de la formation ne peut être assurée à long terme que grâce à une formation continue régulière. En règle générale, les formateurs se perfectionnent aussi dans l'intérêt de leur employeur. La possibilité leur est en outre offerte de suivre les cours proposés par les OrTra (thèmes en rapport avec l'activité de l'entreprise) et les cantons (pédagogie professionnelle).

**28. L'entreprise met à la disposition du formateur/ de la formatrice les ressources temporelles, financières et matérielles nécessaires.**

Pour assurer la qualité de la formation et maintenir les standards de formation, l'entreprise doit accorder au formateur ou à la formatrice des conditions dignes de sa fonction: le temps ainsi que les moyens financiers et matériels (poste de travail équipé...) nécessaires pour s'occuper des personnes en formation. Il incombe aux prestataires de la formation à la pratique professionnelle de sensibiliser directement et à titre personnel les collaboratrices et collaborateurs capables de devenir formatrices et formateurs.

## 2.7 Auto-évaluation

### Objectifs, mesures et délais

Dans un souci constant de développer la qualité, un ou plusieurs objectifs (le plus souvent trois) sont en général fixés chaque fois que la **QualiCarte** est remplie. Ces objectifs sont définis sur la base des constats relevés dans la **QualiCarte**. Ils sont destinés à améliorer la qualité de la formation et à aborder les indicateurs de qualité non encore réalisés. Les objectifs doivent être simples et mesurables. Les délais doivent être fixés de manière réaliste en tenant compte des conditions qui prévalent dans l'entreprise.

La continuité joue un rôle décisif dans le développement de la qualité. C'est la raison pour laquelle il faut vérifier à intervalles réguliers (p.ex. une fois par année) si les objectifs fixés et les mesures prises ont été réalisés. L'efficacité des dernières mesures prises doit par conséquent être vérifiée avant de commencer à évaluer la formation. Les objectifs fixés ont-ils été atteints? Les mesures ont-elles été réalisées et se sont-elles révélées efficaces?

## 3 Domaines d'application

- Auto-évaluation** L'auto-évaluation est un moyen destiné à aider les entreprises formatrices à développer en permanence la qualité de leur formation à la pratique professionnelle. Grâce à elle, l'entreprise contrôle elle-même la formation dispensée au moyen de standards de qualité imposés. La **QualiCarte** comme ses indicateurs de qualité peuvent facilement être intégrés dans les systèmes de gestion de la qualité existants. La formation dispensée dans les entreprises s'en trouve unifiée et simplifiée.
- Evaluation externe** Les représentants des cantons et des OrTra qui visitent les entreprises formatrices peuvent aussi utiliser la **QualiCarte** pour une évaluation externe au cours de laquelle ils effectuent le contrôle seuls ou en collaboration avec l'entreprise. L'auto-évaluation se trouve ainsi complétée grâce à un regard extérieur.
- Surveillance cantonale** Conformément à l'art. 24 de la loi fédérale sur la formation professionnelle, les cantons veillent à assurer la surveillance de la formation professionnelle initiale. A cet effet, les organisations du monde du travail et les cantons ont défini un standard de qualité fixé dans la **QualiCarte**. Cela signifie que les cantons appliquent les critères de la **QualiCarte** pour évaluer la qualité de la formation à la pratique professionnelle. Les indicateurs correspondent aux exigences minimales qui doivent être satisfaites dans l'entreprise. Les cantons peuvent se référer aux indicateurs de qualité de la **QualiCarte** tant lors de l'octroi que du retrait de l'autorisation de former, ou dans la surveillance de la formation dispensée par les entreprises.
- Cours pour formateurs et formatrices en entreprise** Dans plusieurs cantons, la **QualiCarte** et son application figurent au programme des cours pour formateurs en entreprise. La **QualiCarte** peut ainsi être considérée comme un outil représentatif des thèmes abordés pendant les cours.
- Formation continue des formateurs et formatrices en entreprise** Plusieurs cantons offrent régulièrement des cours de formation continue consacrés à l'application de la **QualiCarte**. C'est un moyen de promouvoir et de soutenir l'utilisation de la **QualiCarte** dans les entreprises formatrices.
- Mise en oeuvre et coordination** Grâce à une étroite collaboration entre les organisations du monde du travail et les cantons, la **QualiCarte** pourra s'appliquer dans un nombre croissant d'entreprises formatrices afin d'améliorer la qualité de la formation à la pratique professionnelle.
- Développement ultérieur de la QualiCarte** L'introduction de la **QualiCarte** chez les partenaires intéressés et, de ce fait, la mise en oeuvre du concept doit être coordonnée, accompagnée et évaluée. La réalisation du concept doit être assurée par différentes approches. L'introduction de la **QualiCarte** peut être encouragée tant par les associations professionnelles nationales que par les cantons. Elle ne peut être réalisée que dans un esprit de partenariat, par un accord entre les parties. Les expériences acquises permettront d'adapter ultérieurement le contenu de la **QualiCarte**.

## 4 Annexe

### 4.1 Moyens auxiliaires et liens

**Liens** [www.qfp.formationprof.ch](http://www.qfp.formationprof.ch)

Page internet consacrée à la qualité de la formation professionnelle. On y trouve des informations sur les moyens de développer la qualité de la formation à la pratique professionnelle (**QualiCarte**) et d'évaluer la qualité des cours interentreprises (**QualiCIE**).

**www.formationprof.ch**

Portail de la formation professionnelle. Il permet d'accéder en ligne à toutes les informations importantes à propos de la formation professionnelle.

**www.csfp.ch**

Page d'accueil de la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSDP). Le site renseigne sur les activités en matière de coordination intercantonale et sur les projets en cours de réalisation.

**Ouvrage de référence**

**Lexique de la formation professionnelle:** ouvrage de référence de ce domaine, édité au format de poche. La terminologie de la formation professionnelle y est décrite en quelque 230 mots-clés. Le lexique fait partie intégrante du Manuel pour la formation en entreprise, il est disponible en ligne dans les trois langues officielles.

**www.lex.formationprof.ch**

**Check-listes et formulaires**

**Manuel pour la formation en entreprise:** moyen auxiliaire pour la formation à la pratique professionnelle dans tous les secteurs d'activité. On y trouve de nombreux documents destinés à faciliter le travail pratique et administratif des formateurs et formatrices en entreprise. La palette des check-listes et formulaires s'étend du choix d'une personne à former à la préparation de la procédure de qualification.

**www.mfe.formationprof.ch**

**Aide-mémoire**

**Aide-mémoire mis à la disposition par les cantons:** élaborés en collaboration avec les représentants de groupes de travail, de commissions et de l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT), les aide-mémoire sont pensés pour la pratique. Ils donnent des informations concises et pratiques sur des thèmes spécifiques et indiquent comment agir dans certaines circonstances. Des adresses et des liens les complètent. Une partie des aide-mémoire est intégrée dans le Manuel pour la formation en entreprise. Le contenu des aide-mémoire est régulièrement actualisé. Les documents peuvent être téléchargés gratuitement sous:

**www.am.formationprof.ch**