



Guide pour les formateurs en entreprise



Table des matières

1. Présentation du document	1
1.1 Objectif du document	1
1.2 Public cible	1
1.3 Pourquoi ce document?	1
1.4 Les points essentiels à retenir	2
2. Bases de la formation professionnelle initiale	3
2.1 La formation professionnelle duale	3
2.2 Le rôle de l'entreprise formatrice	3
2.3 Le rôle du formateur	4
2.4 Les responsabilités de l'apprenti	4
3. Documents et références de formation	5
3.1 L'ordonnance de formation	5
3.2 Le plan de formation	5
3.3 Les domaines de compétences opérationnelles et les compétences opérationnelles	6
3.4 Les objectifs évaluateurs	8
3.5 Konvink comme source de formation	8
4. Comprendre et utiliser le plan de formation	8
4.1 Comprendre la structure du plan de formation	9
4.2 Lire et utiliser un objectif évaluateur	11
Exemple simplifié	12
Comprendre le niveau de complexité: la taxonomie de Bloom	12
Méthode simple pour lire un objectif évaluateur	13
4.3 Faire le lien entre plan de formation, entreprise et Konvink	13
Exemple	14
5. Partenaires de la formation	15
5.1 L'apprenti	15
5.2 Les parents ou représentants légaux si l'apprenti est mineur	15
5.3 L'entreprise formatrice	15
5.4 Le formateur en entreprise	16
5.5 L'école professionnelle	16
5.6 Les cours interentreprises	16
5.7 L'autorité cantonale compétente	16

5.8 Le commissaire d'apprentissage ou les responsables du suivi	17
5.9 Les organisations du monde du travail	17
Synthèse des partenaires	18
6. Préparer l'arrivée de l'apprenti	19
6.1 Préparer la place de travail	19
6.2 Préparer les documents	19
6.3 Informer l'équipe	20
6.4 Préparer le programme du premier jour	20
6.5 Check-list avant l'arrivée de l'apprenti	21
7. Accueillir et intégrer l'apprenti	22
7.1 Le premier jour	22
7.2 La première semaine	23
7.3 Le premier entretien de formation	23
8. Planifier la formation en entreprise	25
8.1 Pourquoi planifier?	25
8.2 Le programme individuel de formation	26
8.3 Planification annuelle et semestrielle	27
8.4 Coordination avec l'école et les CIE	27
8.5 Cours d'appui et mesures de soutien	28
8.6 Mise en réseau des entreprises formatrices	29
9. Instruire l'apprenti dans la pratique	30
9.1 Former sur le terrain	30
9.2 La méthode en quatre étapes	30
Étape 1: Préparer	31
Étape 2: Montrer	31
Étape 3: Faire exécuter	31
Étape 4: Contrôler	31
9.3 Tableau de synthèse	32
9.4 Utiliser Konvink avant ou après une tâche pratique	32
9.5 Exemples de situations pratiques	33
Exemples de situations pratiques:	33
10. Suivre la progression de l'apprenti	34
10.1 Observer régulièrement	34
10.2 Donner des retours constructifs	35
10.3 Organiser des entretiens réguliers	35

10.4 Utiliser Konvink comme appui au suivi	36
10.5 Documenter la progression	37
11. Dossier de formation et rapports	38
11.1 Rôle du dossier de formation	38
11.2 Les œuvres	39
11.3 Méthode en six étapes	39
11.4 Choisir les bons travaux à documenter	40
Exemples de travaux pouvant être documentés:	40
11.5 Lien avec Konvink	41
12. Entretiens et rapports de formation	42
12.1 Pourquoi faire des entretiens?	42
12.2 Préparer l'entretien	43
12.3 Conduire l'entretien	43
12.4 Décider de mesures concrètes	44
Exemples de mesures:	44
12.5 Rédiger le rapport de formation	45
12.6 Suivre les mesures décidées	46
13. Commissaire d'apprentissage et suivi externe de la formation	47
13.1 Qui est le commissaire d'apprentissage?	47
13.2 Quel est son rôle?	47
1. Vérifier la qualité de la formation	47
2. Conseiller le formateur	47
3. Écouter l'apprenti	48
4. Repérer les difficultés	48
5. Faire le lien avec les autorités ou partenaires	48
13.3 Les visites du commissaire d'apprentissage	48
13.4 Pourquoi préparer une visite?	49
13.5 Préparer la visite du commissaire	49
Documents à préparer	49
Questions à se poser avant la visite	50
13.6 Déroulement possible d'une visite	50
Exemple de déroulement	50
13.7 Pendant la visite: attitude recommandée	51
13.8 Après la visite	51
14. Prévenir et gérer les difficultés	52
14.1 Signes précurseurs	52

14.2 Réagir rapidement	52
14.3 Chercher du soutien	52
15. Sécurité au travail et protection de la santé	53
15.1 Responsabilité du formateur	53
15.2 Protection particulière des jeunes travailleurs	54
15.3 Travaux dangereux et restrictions	54
15.4 Mesures d'accompagnement	55
15.5 Instruction de sécurité avant chaque activité	55
Exemples de questions simples:	56
15.6 EPI et comportement attendu	56
15.7 Durée du travail, repos et fatigue	57
15.8 Travail de nuit et du dimanche	57
15.9 Information des parents ou représentants légaux	57
15.10 Documentation des instructions données	58
Check-list avant une activité pratique	58
16. Qualité de la formation	59
16.1 Pourquoi contrôler la qualité?	59
16.2 Auto-évaluation de l'entreprise formatrice	60
16.3 Outils de qualité disponibles	60
16.4 Améliorer la formation en continu	61
17. Préparer la procédure de qualification	63
17.1 Préparer progressivement	63
17.2 Utiliser les situations professionnelles	64
Exemples de situations utiles:	64
17.3 Utiliser Konvink pour consolider	64
17.4 Mettre en place un plan de révision	65
17.5 Prévoir du soutien si nécessaire	65
17.6 Synthèse: préparer la procédure de qualification	66
18. Références et ressources	67
18.1 Documents officiels de formation	67
18.2 Ressources pour la formation en entreprise	67
18.3 Konvink	68
18.4 Sécurité au travail et protection de la santé	68
18.5 Partenaires et services de soutien	69
18.6 Exemple de tableau de ressources	69
18.7 Recommandation au formateur	70

18.8 Pour conclure	70
--------------------	----

19. Annexes 71

Annexe 1: Check-list avant l'arrivée de l'apprenti	71
Annexe 2: Check-list du premier jour	73
Annexe 3: Modèle de planification semestrielle	78
Annexe 4: Modèle d'entretien de formation	83
Annexe 5: Check-list de suivi de l'apprenti	89
Annexe 6: Check-list sécurité avant activité pratique	95
Annexe 7: Exemple de situation pratique formatrice	100
Annexe 8: Référence au guide séparé Konvink	107
Annexe 9: Préparer la visite du commissaire	109

20. Liens utiles 116

1. Présentation du document

1.1 Objectif du document

Ce guide a pour objectif d'aider les formateurs en entreprise à organiser, accompagner et suivre la formation pratique des apprentis agents d'exploitation.

Il présente les principales étapes de la formation en entreprise: accueillir l'apprenti, planifier les activités, instruire les travaux pratiques, observer la progression, conduire les entretiens de formation et utiliser les outils disponibles, notamment le plan de formation, le dossier de formation et Konvink.

Ce document ne remplace pas les documents officiels. Il sert d'appui pratique pour aider les formateurs à mettre en place une formation structurée, régulière et de qualité.

1.2 Public cible

Ce guide s'adresse aux formateurs en entreprise, aux responsables de formation, aux responsables techniques et aux entreprises formatrices qui accompagnent des apprentis agents d'exploitation.

Il peut être utilisé dans tous les cantons romands. Les appellations, les procédures et les responsabilités pouvant varier selon les cantons, le formateur se réfère, si nécessaire, à l'autorité cantonale compétente ou à l'organisation responsable de la formation dans sa région.

Il a été conçu comme un outil pratique, utile aussi bien aux formateurs expérimentés qu'aux personnes qui débutent dans cette fonction.

1.3 Pourquoi ce document?

Former un apprenti ne s'improvise pas. Cela demande une préparation sérieuse, une planification adaptée, un suivi régulier et une bonne connaissance des outils de formation.

Dans la pratique, tous les formateurs ne disposent pas toujours des mêmes informations ni du même niveau d'expérience. Certains peuvent se sentir insuffisamment préparés, ne pas connaître tous les outils disponibles ou ne pas savoir vers quels partenaires se tourner en cas de question ou de difficulté.

Ce document a donc été rédigé pour offrir un appui simple et concret aux formateurs en entreprise. Il propose des repères pratiques pour mieux comprendre leur rôle, organiser la formation, accompagner l'apprenti et réagir plus facilement en cas de besoin.

L'objectif est de soutenir les formateurs, de renforcer la qualité de la formation en entreprise et de favoriser la réussite des apprentis agents d'exploitation.

1.4 Les points essentiels à retenir

Le formateur en entreprise joue un rôle central dans la réussite de la formation pratique. Ses principales responsabilités consistent notamment à :

- préparer l'arrivée de l'apprenti;
- connaître les documents de référence;
- utiliser le plan de formation;
- intégrer Konvink dans le suivi;
- planifier la formation pratique;
- instruire les travaux professionnels;
- contrôler la progression;
- organiser les entretiens de formation;
- documenter la formation;
- collaborer avec les autres lieux et partenaires de formation.

Ces éléments constituent le fil conducteur du présent guide. Ils seront développés dans les chapitres suivants afin d'aider le formateur à accompagner l'apprenti de manière claire, progressive et cohérente.

2. Bases de la formation professionnelle initiale

La formation professionnelle initiale repose sur une collaboration entre plusieurs lieux de formation. Chaque partenaire a un rôle précis. Pour que l'apprentissage se déroule correctement, il est important que l'entreprise, le formateur et l'apprenti connaissent leurs responsabilités.

Dans le métier d'agent d'exploitation, l'entreprise joue un rôle central, car elle permet à l'apprenti de développer les gestes professionnels, les méthodes de travail, le sens des responsabilités et l'autonomie nécessaires à l'exercice du métier.

2.1 La formation professionnelle duale

La formation professionnelle initiale se déroule selon le système dual. Cela signifie que l'apprenti se forme à la fois dans l'entreprise et à l'école professionnelle.

La formation repose sur trois lieux complémentaires:

- ▶ l'entreprise formatrice, où l'apprenti apprend le métier dans des situations professionnelles réelles;
- ▶ l'école professionnelle, où il acquiert les connaissances théoriques, la culture générale et les bases nécessaires à la compréhension du métier;
- ▶ les cours interentreprises, qui complètent la formation en transmettant des bases pratiques communes à tous les apprentis de la profession.

Ces trois lieux de formation ne fonctionnent pas séparément. Ils doivent se compléter et coopérer afin que l'apprenti puisse faire le lien entre les connaissances théoriques, les bases pratiques et les situations réelles rencontrées dans l'entreprise.

L'entreprise formatrice joue un rôle central dans cette coopération. Elle permet à l'apprenti de mettre en pratique ce qui est appris à l'école professionnelle et aux cours interentreprises. Le formateur doit donc s'intéresser aux thèmes abordés dans les autres lieux de formation et, lorsque c'est possible, prévoir des activités pratiques en lien avec ceux-ci.

2.2 Le rôle de l'entreprise formatrice

L'entreprise formatrice est responsable de la formation pratique de l'apprenti. Elle met à disposition un environnement de travail adapté, du matériel approprié, des activités formatrices et un encadrement régulier.

Elle permet à l'apprenti de découvrir progressivement les différents domaines du métier: nettoyage, entretien des bâtiments, maintenance, espaces verts, gestion des déchets, sécurité au travail et organisation des tâches.

L'entreprise ne doit pas seulement occuper l'apprenti. Elle doit lui permettre d'apprendre, de comprendre ce qu'il fait, de progresser et de devenir peu à peu plus autonome.

Pour cela, elle organise les activités de formation en tenant compte du plan de formation, des possibilités de l'entreprise, du niveau de l'apprenti et de sa progression.

2.3 Le rôle du formateur

Le formateur en entreprise accompagne l'apprenti tout au long de sa formation pratique. Il est la personne de référence dans l'entreprise.

Son rôle consiste notamment à :

- accueillir l'apprenti et faciliter son intégration;
- expliquer les règles de l'entreprise;
- instruire les travaux professionnels;
- garantir la sécurité au travail;
- observer la progression de l'apprenti;
- donner des retours réguliers;
- évaluer les compétences acquises;
- organiser les entretiens de formation;
- collaborer avec les autres partenaires de la formation.

Le formateur ne se limite pas à montrer comment réaliser une tâche. Il aide l'apprenti à comprendre le sens du travail, à adopter les bons gestes, à respecter les règles de sécurité, à développer son autonomie et à prendre progressivement des responsabilités.

Il doit également veiller à maintenir un climat de confiance. Un apprenti qui ose poser des questions, reconnaître ses difficultés et demander de l'aide progresse généralement mieux.

2.4 Les responsabilités de l'apprenti

L'apprenti est acteur de sa formation. Il ne reçoit pas seulement des instructions: il doit aussi s'impliquer activement dans son apprentissage.

Ses responsabilités consistent notamment à :

- participer activement aux activités de formation;
- respecter les règles de l'entreprise;
- appliquer les consignes de sécurité;
- suivre les cours à l'école professionnelle et les cours interentreprises;
- réaliser les travaux demandés avec sérieux;
- tenir à jour les documents de formation;
- poser des questions lorsqu'il ne comprend pas;
- demander de l'aide en cas de difficulté;
- adopter un comportement respectueux envers les collègues, les supérieurs et les clients.

La réussite de la formation dépend donc aussi de son engagement personnel. Plus l'apprenti participe, s'exerce, réfléchit à son travail et accepte les remarques constructives, plus il progresse dans le métier.

3. Documents et références de formation

Pour organiser correctement la formation en entreprise, le formateur doit connaître les principaux documents de référence. Ces documents définissent le cadre de la formation, les compétences à développer, les objectifs à atteindre et les exigences liées à la sécurité, à la santé et à la procédure de qualification.

Les deux documents principaux sont:

- ▶ l'ordonnance de formation;
- ▶ le plan de formation.

Ils sont complétés par les outils de formation utilisés dans la pratique, notamment Konvink.

3.1 L'ordonnance de formation

L'ordonnance de formation définit le cadre officiel de la formation professionnelle initiale. Elle précise notamment la durée de la formation, le profil de la profession, les domaines spécifiques, les compétences à acquérir, l'organisation des lieux de formation, les exigences liées à la sécurité au travail, à la protection de la santé et à la protection de l'environnement, ainsi que les conditions de la procédure de qualification.

Pour les agents d'exploitation CFC, la formation dure trois ans. L'ordonnance prévoit trois domaines spécifiques: service de conciergerie, service de voirie et installations de sport. Le domaine spécifique est inscrit dans le contrat d'apprentissage.

Pour les employés d'exploitation AFP, la formation dure deux ans. Elle prépare les apprentis à réaliser des travaux de nettoyage, d'entretien, de réparation simple, de gestion du matériel, de rangement, d'entreposage et d'élimination des déchets.

L'ordonnance indique également que les objectifs et les exigences de la formation sont fixés sous forme de compétences opérationnelles. Ces compétences regroupent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Les trois lieux de formation collaborent à leur acquisition.

Pour le formateur, l'ordonnance permet donc de connaître le cadre général de la formation et les obligations principales à respecter.

3.2 Le plan de formation

Le plan de formation est le document central pour organiser la formation. Il décrit les compétences opérationnelles que l'apprenti doit acquérir à la fin de sa formation. Il sert de base aux entreprises formatrices, aux écoles professionnelles et aux cours interentreprises pour planifier et organiser la formation. Il peut aussi servir de guide à l'apprenti pendant son parcours.

Concrètement, le plan de formation permet au formateur de répondre à trois questions essentielles:

- que faut-il former?
- dans quel lieu de formation cette compétence est-elle travaillée?
- quel niveau est attendu à la fin de la formation?

Le formateur utilise donc le plan de formation pour préparer les activités pratiques, vérifier que les domaines importants sont abordés et suivre la progression de l'apprenti.

Le plan de formation ne doit pas rester un document administratif rangé dans un classeur. Il doit être utilisé comme un outil de travail pour organiser la formation dans l'entreprise.

3.3 Les domaines de compétences opérationnelles et les compétences opérationnelles

La formation professionnelle actuelle est orientée vers les compétences opérationnelles. Cela signifie que l'objectif n'est pas seulement de transmettre des connaissances, mais de permettre à l'apprenti d'agir correctement dans des situations professionnelles réelles.

Le plan de formation est organisé en plusieurs niveaux. Pour bien l'utiliser, le formateur doit distinguer les domaines de compétences opérationnelles et les compétences opérationnelles.

Les domaines de compétences opérationnelles représentent les grands champs d'activité de la profession. Ils regroupent les principales familles de tâches que l'apprenti doit découvrir et maîtriser progressivement.

Les compétences opérationnelles décrivent des situations professionnelles plus précises à l'intérieur de ces domaines. Elles indiquent ce que l'apprenti doit être capable de faire dans une situation réelle de travail.

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →				
A	Préparation des travaux d'exploitation	a1 Planifier les travaux d'exploitation sur la base du mandat ou de la planification hebdomadaire	a2 Préparer les matériaux, les machines, les petits appareils et autres outils utilisés pour les travaux d'exploitation	a3 Procéder à la signalisation du périmètre des travaux d'entretien, de nettoyage, de maintenance ou d'entretien des espaces verts	a4 Informer les groupes concernés des restrictions liées aux travaux d'exploitation	a5 Mettre en œuvre le plan de sécurité de l'installation exploitée
		b1 Utiliser des appareils de nettoyage, des chariots élévateurs, des plateformes élévatrices, des tronçonneuses et des débroussailluses dans le cadre des travaux d'exploitation	b2 Assurer la maintenance des machines et des petits appareils utilisés pour les travaux d'exploitation	b3 Nettoyer les équipements des installations extérieures	b4 Entretenir la structure des installations extérieures	b5 Contrôler et entretenir les équipements des installations extérieures et intérieures ou situés sur des parties de bâtiments
B	Nettoyage, entretien et maintenance des installations extérieures, des équipements et des bâtiments	b6 Nettoyer les équipements situés à l'intérieur ou sur des parties de bâtiments	b7 Contrôler et entretenir le mobilier et les installations techniques des bâtiments			
		c1 Entretenir les espaces verts	c2 Remplacer des plantes à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments	c3 Soigner les plantes d'intérieur	c4 Entretenir les cours et les plans d'eau dans les espaces privés et publics	
C	Entretien des espaces verts	d1 Surveiller la qualité de l'eau des piscines	d2 Gérer et entretenir les locaux des installations techniques de traitement de l'eau des piscines et de préparation de la glace	d3 Mettre en glace, entretenir et mettre hors glace des surfaces de jeux	d4 Surveiller les bassins pendant l'exploitation des piscines, en collaboration avec un spécialiste	
		e1 Entreposer les produits chimiques, les produits phytosanitaires, les produits de désinfection et de nettoyage, les carburants ainsi que le matériel courant	e2 Eliminer les déchets et les matières recyclables de l'installation exploitée	e3 Ranger le lieu de travail, entreposer les machines, les petits appareils et autres outils utilisés pour les travaux d'exploitation de sorte qu'ils soient prêts à être réutilisés et établir un rapport de ses propres travaux et des travaux effectués par les machines		
D	Exploitation des installations de sport	f1 Instruire les collaborateurs sur les travaux d'exploitation à effectuer	f2 Traiter les réclamations des clients en lien avec les travaux d'exploitation	f3 Préparer les infrastructures pour les événements et les manifestations, mettre sur pied et encadrer les événements et les manifestations		
E	Finalisation des travaux d'exploitation					
F	Collaboration avec les clients et les collaborateurs					

Figure 1: Vue d'ensemble des compétences opérationnelles selon le plan de formation pour le CFC d'agent d'exploitation

Élément	Signification simple	Exemple
Domaine de compétences opérationnelles	Grand domaine du métier	Préparation des travaux d'exploitation
Compétence opérationnelle	Situation professionnelle concrète dans ce domaine	Planifier les travaux d'exploitation sur la base d'un mandat ou d'une planification hebdomadaire
Objectif évaluateur	Action observable à réaliser	Établir une planification journalière, préparer le matériel, informer en cas de changement, etc.

Pour les agents d'exploitation CFC, le plan de formation comprend six domaines de compétences opérationnelles:

- ▶ préparation des travaux d'exploitation,
- ▶ nettoyage, entretien et maintenance,
- ▶ entretien des espaces verts,
- ▶ exploitation des installations de sport,
- ▶ finalisation des travaux d'exploitation,
- ▶ collaboration avec les clients et les collaborateurs.

Par exemple, le domaine "Préparation des travaux d'exploitation" comprend plusieurs compétences, comme planifier les travaux, préparer le matériel, signaler un périmètre de travail ou mettre en œuvre le plan de sécurité de l'installation exploitée.

Pour les employés d'exploitation AFP, le plan de formation comprend quatre domaines de compétences opérationnelles:

- ▶ préparation des travaux d'exploitation,
- ▶ nettoyage de l'installation et des infrastructures exploitées,
- ▶ entretien et réparation des installations extérieures et intérieures
- ▶ entretien des espaces verts, puis finalisation des travaux d'exploitation.

Pour le formateur, cette distinction est importante. Elle permet de passer progressivement:

du grand domaine du métier → à la compétence à développer → à l'activité concrète à organiser en entreprise.

Cela aide à planifier la formation, à varier les activités proposées et à vérifier que l'apprenti ne travaille pas toujours les mêmes compétences.

3.4 Les objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs précisent ce que l'apprenti doit être capable de faire concrètement. Ils transforment les compétences opérationnelles en actions observables et évaluables.

Ils aident le formateur à identifier ce qui doit être travaillé dans chaque lieu de formation: en entreprise, à l'école professionnelle ou aux cours interentreprises. Ils précisent également le niveau attendu, c'est-à-dire si l'apprenti doit connaître une information, l'expliquer avec ses propres mots, l'appliquer dans une situation pratique ou analyser une situation plus complexe.

Les objectifs évaluateurs sont accompagnés d'un niveau de complexité, appelé taxonomie de Bloom. Cette échelle indique si l'apprenti doit savoir, comprendre, appliquer ou analyser.

Pour le formateur, les objectifs évaluateurs sont très utiles, car ils permettent de passer d'une idée générale à une action concrète.

Par exemple, au lieu de dire simplement: «L'apprenti doit savoir organiser son travail», on cherchera ce qu'il doit réellement être capable de faire: réceptionner une commande, utiliser un outil de planification, établir une planification journalière, informer en cas de changement ou traiter un retour.

Les objectifs évaluateurs aident donc à préparer les activités, observer les progrès, donner un retour précis et évaluer les compétences de manière plus objective.

Les objectifs évaluateurs sont accompagnés d'un niveau de complexité, appelé taxonomie de Bloom. Ce niveau indique si l'apprenti doit savoir, comprendre, appliquer ou analyser. Il aide le formateur à adapter la tâche demandée et à évaluer plus justement la progression de l'apprenti.

3.5 Konvink comme source de formation

Konvink est un outil important pour accompagner la formation. Il met à disposition des contenus, des situations d'apprentissage et des supports permettant à l'apprenti de travailler les compétences liées à sa profession.

Dans le cadre de la formation actuelle, Konvink doit être considéré comme une source principale de contenus de formation. Il aide l'apprenti à préparer certaines activités, à consolider ses connaissances et à documenter sa progression.

Le formateur peut utiliser Konvink pour faire le lien entre le plan de formation et la pratique en entreprise. Par exemple, il peut identifier une situation professionnelle travaillée sur Konvink, puis organiser une activité réelle en entreprise permettant à l'apprenti de mettre cette compétence en pratique.

Konvink ne remplace toutefois pas le rôle du formateur. Le formateur reste responsable de l'instruction pratique, de l'encadrement, de la sécurité, du suivi et de l'évaluation de l'apprenti. Konvink est un appui, mais la formation se construit principalement dans les situations professionnelles réelles de l'entreprise.

4. Comprendre et utiliser le plan de formation

Le plan de formation est un document essentiel pour organiser la formation en entreprise. Il ne sert pas seulement à décrire la profession: il aide le formateur à savoir quelles compétences doivent être développées, dans quel lieu de formation elles sont travaillées et quel niveau est attendu.

Pour être utile, le plan de formation doit être compris comme un outil pratique. Il permet de relier les exigences officielles, les contenus disponibles sur Konvink et les activités réelles réalisées dans l'entreprise.

4.1 Comprendre la structure du plan de formation

Le plan de formation est un document de référence. Il indique ce que l'apprenti doit apprendre pendant sa formation et dans quels lieux ces apprentissages sont travaillés.

Il est organisé de manière progressive. Il part des grands domaines du métier pour arriver à des objectifs concrets et observables.

Le plan de formation comprend notamment:

- ▶ les domaines de compétences opérationnelles;
- ▶ les compétences opérationnelles;
- ▶ les objectifs évaluateurs;
- ▶ les lieux de formation;
- ▶ les niveaux de complexité.

Les domaines de compétences opérationnelles regroupent les grands champs d'activité de la profession.

Pour les agents d'exploitation CFC, le plan de formation comprend par exemple plusieurs domaines liés à la préparation des travaux, au nettoyage, à l'entretien et à la maintenance, aux espaces verts, aux installations de sport, à la finalisation des travaux et à la collaboration avec les clients et les collaborateurs.

Chaque domaine est ensuite divisé en **compétences opérationnelles**.

Une compétence opérationnelle correspond à une situation professionnelle concrète. Par exemple: planifier des travaux, préparer du matériel, signaler un périmètre de travail, entretenir un espace vert ou ranger un lieu de travail.

Les **objectifs évaluateurs** précisent ce que l'apprenti doit être capable de faire. Ils décrivent les actions attendues et indiquent dans quel lieu de formation elles sont travaillées: en entreprise, à l'école professionnelle ou aux cours interentreprises.

Les **lieux de formation** montrent où l'objectif est principalement travaillé. Cela permet au formateur de savoir ce qui doit être développé en entreprise et ce qui est plutôt abordé à l'école professionnelle ou aux cours interentreprises.

Les **niveaux de complexité**, indiqués par la lettre C suivie d'un chiffre, précisent le degré d'exigence attendu. Ils permettent de savoir si l'apprenti doit simplement connaître une information, l'expliquer, l'appliquer dans une situation pratique ou analyser une situation plus complexe.

Le plan de formation peut donc être lu comme une structure en plusieurs niveaux:

domaine de compétences opérationnelles → compétence opérationnelle → objectif évaluateur → lieu de formation → niveau de complexité

Le schéma ci-après présente les principaux éléments du plan de formation et montre comment ils s'organisent entre eux.

Domaine de compétences opérationnelles c: Entretien des espaces verts ①		
Compétence opérationnelle c1: Entretenir les espaces verts Les professionnels entretiennent les espaces verts à l'extérieur et le gazon des terrains de sport selon la saison. Ils vérifient régulièrement la qualité du gazon et prennent les mesures nécessaires. En cas de besoin, ils consultent le plan d'entretien ou les listes de contrôle correspondantes. ② Ils effectuent les travaux d'entretien nécessaires sur les haies, les plantes vivaces, les arbustes et les arbres, en tenant compte des mesures de sécurité spécifiques. Ils utilisent les équipements pour l'entretien des espaces verts en tenant compte des mesures de sécurité nécessaires. Ils effectuent les travaux requérant des produits phytosanitaires et antiparasitaires sous la conduite d'un titulaire d'une licence spécifique. Ils fixent des priorités pertinentes pour les travaux à réaliser et les documentent.		
Objectifs évaluateurs entreprise	Objectifs évaluateurs école professionnelle ③	Objectifs évaluateurs cours interentreprises
c1.ent1 Ils portent les EPI nécessaires pour effectuer les travaux d'entretien des espaces verts. (C3)	④	c1.ci1 Ils portent les EPI nécessaires pour effectuer les travaux d'entretien des espaces verts. (C3)
c1.ent2 Ils entretiennent et soignent les espaces verts à l'extérieur selon la saison. (C3)		c1.ci2a Ils citent les travaux de rénovation à effectuer sur des gazons. (C3)
	c1.ep2a Ils citent les travaux outils, machines et matériels utilisés pour l'entretien des espaces verts. (C1) ⑤	

Figure 2: Structure simplifiée du plan de formation: des domaines de compétences opérationnelles jusqu'aux objectifs évaluateurs.

1. Domaine de compétences opérationnelles

Il y a 6 domaines de compétences opérationnelles distinctes pour le CFC et 4 domaines pour l'AFP:

1. Organisation du travail et garantie de la sécurité au travail, de la protection de la santé ainsi que de la protection de l'environnement
2. Préparation et exécution des travaux de nettoyage et de la gestion des déchets
3. Préparation et exécution des travaux de maintenance et de contrôle
4. Préparation et exécution des travaux d'entretien et de réparation des constructions
5. Préparation et exécution des travaux d'entretien des espaces verts et des plantes

2. Compétences opérationnelles avec leur description

Chaque domaine de compétences opérationnelles est composé d'un nombre défini de compétences professionnelles à acquérir

3. Lieux de formation avec taxonomie de Bloom

La formation dans le système dual s'acquiert dans plusieurs lieux. L'entreprise formatrice est chargée de la formation pratique professionnelle.

L'école professionnelle dispense la formation scolaire comprenant les connaissances professionnelles, la culture générale et le sport.

Les cours interentreprises permettent d'acquérir des bases pratiques communes à tous les apprentis.

4. Objectifs évaluateurs

Chaque compétence opérationnelle est traduite en objectifs évaluateurs qui permettent de traduire les objectifs particuliers en actions concrètes dont les employé-e-s devront être capables à l'issue de la formation.

5. Niveaux de complexité

Il y a quatre niveaux de complexité désignés par la lettre C: C1 Savoir, C2 Comprendre, C3 Appliquer, C4 Analyser

4.2 Lire et utiliser un objectif évaluateur

Pour utiliser correctement le plan de formation, le formateur doit apprendre à lire un objectif évaluateur.

Un objectif évaluateur indique généralement:

- ▶ la compétence concernée;
- ▶ le lieu de formation;
- ▶ l'action attendue;
- ▶ le niveau de complexité;
- ▶ le domaine spécifique concerné.

Il ne faut donc pas seulement lire l'objectif comme une phrase administrative. Il faut le traduire en activité de formation concrète.

Exemple simplifié

Un objectif évaluateur peut indiquer que l'apprenti doit être capable d'établir une planification journalière.

Pour le formateur, cela signifie qu'il peut organiser une situation pratique comme:

- recevoir une liste de tâches;
- identifier les priorités;
- tenir compte de la météo, du matériel disponible ou des urgences;
- organiser la journée;
- informer le responsable en cas de changement.

Dans le plan de formation CFC, on trouve par exemple des objectifs liés à la planification des travaux d'exploitation: réceptionner des commandes, utiliser des outils de planification, hiérarchiser les tâches et établir une planification journalière.

L'objectif évaluateur devient donc un repère pour préparer une activité, observer l'apprenti et vérifier sa progression.

Comprendre le niveau de complexité: la taxonomie de Bloom



Figure 3: Les quatre niveaux de complexité selon la taxonomie de Bloom

Dans le plan de formation, chaque objectif évaluateur est associé à un niveau de complexité, indiqué par la lettre C suivie d'un chiffre. Ce niveau, basé sur la taxonomie de Bloom, précise ce qui est attendu de l'apprenti: connaître une information, l'expliquer, l'appliquer dans une situation pratique ou analyser une situation plus complexe.

Niveau	Signification	Exemple d'attente
C1	Savoir	L'apprenti cite une règle, un outil, un danger ou une étape de travail.
C2	Comprendre	L'apprenti explique avec ses propres mots une consigne, une méthode ou une règle de sécurité.
C3	Appliquer	L'apprenti réalise une tâche pratique selon les consignes données.
C4	Analyser	L'apprenti observe une situation, identifie les problèmes ou les dangers et propose une mesure adaptée.

Pour le formateur, cette indication est importante. Elle montre si l'apprenti doit simplement connaître une information, l'expliquer, l'appliquer dans une situation pratique ou analyser une situation plus complexe.

Par exemple, il y a une différence entre:

- ▶ citer les EPI nécessaires pour une activité;
- ▶ expliquer pourquoi ces EPI sont nécessaires;
- ▶ utiliser correctement ces EPI pendant le travail;
- ▶ analyser une situation de travail pour identifier les dangers et choisir les mesures de protection adaptées.

La taxonomie aide donc le formateur à adapter son instruction, son niveau d'exigence et son évaluation.

Méthode simple pour lire un objectif évaluateur

Pour chaque objectif, le formateur peut se poser cinq questions:

1. Que doit savoir ou savoir-faire l'apprenti?
2. Dans quel lieu cette compétence est-elle travaillée?
3. Quel niveau est attendu?
4. Quelle activité réelle puis-je proposer dans l'entreprise?
5. Comment vais-je observer ou contrôler la progression?

Cette méthode permet de passer du document officiel à la formation pratique.

4.3 Faire le lien entre plan de formation, entreprise et Konvink

Cette étape est essentielle. Le plan de formation, Konvink et l'entreprise n'ont pas le même rôle, mais ils doivent fonctionner ensemble.

Le plan de formation indique les compétences à développer. Konvink propose des contenus, des ressources et des situations d'apprentissage. L'entreprise permet à l'apprenti de mettre ces compétences en pratique dans des situations réelles.

Le formateur fait le lien entre ces trois éléments. Il choisit les activités adaptées, explique le travail à réaliser, veille à la sécurité, contrôle la progression et donne des retours à l'apprenti.

Élément	Rôle
Plan de formation	Indique les compétences à atteindre
Konvink	Propose les ressources et les situations d'apprentissage
Entreprise	Permet l'exercice pratique du métier
Formateur	Accompagne, explique, contrôle et évalue
Apprenti	Apprend, pratique, documente et progresse

Concrètement, le formateur peut partir d'un objectif du plan de formation, rechercher les ressources correspondantes sur Konvink, puis organiser une activité pratique dans l'entreprise.

Exemple

Si une compétence concerne l'entretien d'une machine ou d'un petit appareil, l'apprenti peut d'abord consulter les ressources utiles sur Konvink. Ensuite, le formateur lui montre la procédure correcte dans l'entreprise. L'apprenti réalise ensuite l'activité sous surveillance, puis documente son travail et sa progression.

Ainsi, la formation devient plus cohérente: l'apprenti comprend ce qu'il apprend, pourquoi il l'apprend et comment cela se rattache aux exigences officielles.

5. Partenaires de la formation

La formation professionnelle initiale repose sur la collaboration de plusieurs partenaires. Chacun joue un rôle précis dans l'accompagnement de l'apprenti et dans la qualité de la formation.

Le formateur en entreprise n'est donc pas seul. Il peut s'appuyer sur différents acteurs: l'apprenti, les parents ou représentants légaux si l'apprenti est mineur, l'entreprise formatrice, l'école professionnelle, les cours interentreprises, l'autorité cantonale compétente, les responsables du suivi de la formation et les organisations du monde du travail.

Les appellations, responsabilités et contacts peuvent varier selon les cantons. En cas de question, le formateur se réfère à l'autorité cantonale compétente ou à l'organisation responsable de la formation dans sa région.

5.1 L'apprenti

L'apprenti est la personne en formation. Il participe activement à son apprentissage dans les trois lieux de formation: l'entreprise, l'école professionnelle et les cours interentreprises. Il doit s'impliquer dans les activités proposées, respecter les règles de l'entreprise, appliquer les consignes de sécurité, suivre les cours, tenir à jour les documents demandés et demander de l'aide en cas de difficulté.

L'apprenti n'est pas seulement une personne qui exécute des tâches. Il apprend progressivement à comprendre son métier, à organiser son travail, à réfléchir à ses pratiques et à devenir autonome.

5.2 Les parents ou représentants légaux si l'apprenti est mineur

Lorsque l'apprenti est mineur, les parents ou représentants légaux restent des partenaires importants de la formation. Ils peuvent être associés aux informations importantes concernant le déroulement de l'apprentissage, en particulier en cas de difficulté, d'absence répétée, de problème de comportement ou de risque d'échec.

Le formateur veille à communiquer de manière claire, respectueuse et adaptée. L'objectif n'est pas de remplacer la responsabilité de l'apprenti, mais de soutenir son parcours de formation lorsque cela est nécessaire.

5.3 L'entreprise formatrice

L'entreprise formatrice assure la formation pratique de l'apprenti. Elle met à disposition un environnement de travail adapté, du matériel approprié, des activités formatrices et un encadrement régulier. Elle permet à l'apprenti de développer les compétences nécessaires à l'exercice du métier dans des situations professionnelles réelles. Elle veille aussi au respect des exigences de sécurité, de protection de la santé et de protection de l'environnement.

L'entreprise doit organiser la formation de manière progressive, en tenant compte du plan de formation, du niveau de l'apprenti et des possibilités concrètes du lieu de travail.

5.4 Le formateur en entreprise

Le formateur en entreprise est la personne de référence pour l'apprenti dans l'entreprise. Il organise, accompagne, contrôle et évalue la formation pratique.

Son rôle consiste notamment à accueillir l'apprenti, planifier les activités, instruire les travaux professionnels, garantir la sécurité, observer la progression, donner des retours réguliers, conduire les entretiens de formation et collaborer avec les autres partenaires.

Le formateur joue aussi un rôle humain important. Il crée un climat de confiance, encourage l'apprenti, repère les difficultés et aide à trouver des solutions lorsque cela est nécessaire.

5.5 L'école professionnelle

L'école professionnelle assure la formation scolaire. Elle transmet les connaissances professionnelles, la culture générale et l'éducation physique.

Elle permet à l'apprenti de comprendre les bases théoriques du métier, les règles, les méthodes et les principes qui complètent la pratique réalisée en entreprise.

La collaboration entre l'école professionnelle et l'entreprise est importante. Elle permet de faire le lien entre ce qui est appris en classe et ce qui est vécu sur le terrain.

5.6 Les cours interentreprises

Les cours interentreprises complètent la formation dispensée en entreprise et à l'école professionnelle. Ils permettent aux apprentis d'acquérir des bases pratiques communes à toute la profession.

Ces cours sont particulièrement importants lorsque certaines activités ne peuvent pas être exercées suffisamment dans toutes les entreprises formatrices. Ils assurent ainsi une base de formation commune, quel que soit le lieu d'apprentissage.

L'entreprise tient compte des cours interentreprises dans sa planification et aide l'apprenti à faire le lien entre ces cours et la pratique quotidienne.

5.7 L'autorité cantonale compétente

L'autorité cantonale compétente veille au bon déroulement de la formation professionnelle initiale dans le canton. Elle intervient notamment dans l'autorisation de former, le suivi des contrats d'apprentissage et certaines situations particulières liées au parcours de l'apprenti.

Elle peut être sollicitée en cas de question administrative, de difficulté importante, de conflit ou de besoin de clarification concernant les obligations de l'entreprise formatrice ou de l'apprenti.

Les noms des services, les procédures et les interlocuteurs peuvent varier selon les cantons. Le formateur se réfère donc aux informations officielles de son canton.

5.8 Le commissaire d'apprentissage ou les responsables du suivi

Selon les cantons, le suivi de la formation en entreprise peut être assuré par un commissaire d'apprentissage, un conseiller en formation, un inspecteur, un responsable mandaté ou un autre interlocuteur désigné par l'autorité compétente.

Le commissaire d'apprentissage, lorsqu'il existe dans l'organisation cantonale, contribue au suivi de la qualité de la formation en entreprise. Il peut notamment vérifier que les conditions de formation sont réunies, que l'apprenti bénéficie d'un accompagnement régulier et que les activités proposées sont en lien avec les exigences du plan de formation.

Son rôle ne se limite pas au contrôle. Il peut également conseiller le formateur, écouter l'apprenti, repérer les difficultés et proposer des pistes d'amélioration ou des mesures de soutien.

Les appellations, les responsabilités, la fréquence des visites et les modalités d'intervention peuvent varier selon les cantons. En cas de doute, le formateur se réfère à l'autorité cantonale compétente ou à l'organisation responsable de la formation dans sa région.

5.9 Les organisations du monde du travail

L'organisation du monde du travail compétente joue un rôle central dans la formation professionnelle. Elle participe à l'organisation de la formation, met à disposition des informations utiles, coordonne certains éléments liés à la profession et peut organiser ou superviser les cours interentreprises selon les modalités prévues.

Elle contribue également à l'évolution de la profession, à la qualité de la formation et à la mise en œuvre des documents de référence, notamment les ordonnances et les plans de formation.

Pour les cantons romands, la **SFB Romandie** constitue l'organisation de référence pour la formation des agents d'exploitation et des employés d'exploitation. Elle intervient notamment dans l'organisation des cours interentreprises et dans la mise à disposition d'informations liées à la formation professionnelle de la branche.

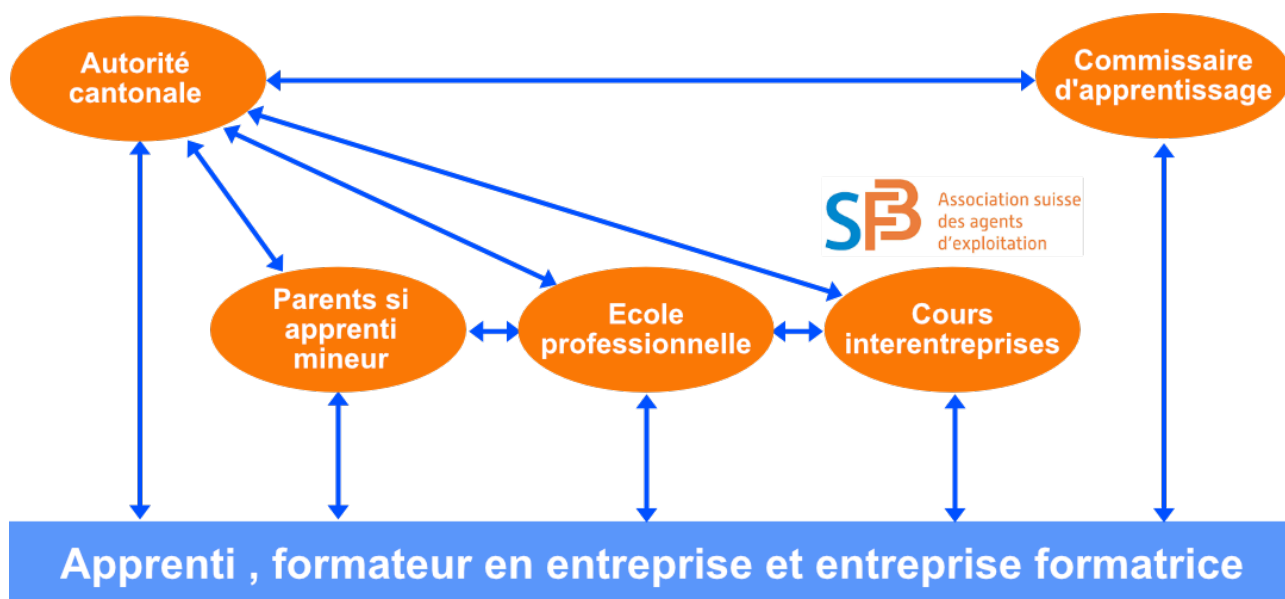


Figure 4: Les partenaires de la formation

Synthèse des partenaires

Partenaire	Rôle principal
Apprenti	Apprend, pratique, respecte les règles et progresse
Parents ou représentants légaux	Soutiennent le parcours si l'apprenti est mineur
Entreprise formatrice	Assure la formation pratique
Formateur en entreprise	Accompagne, instruit, contrôle et évalue
École professionnelle	Transmet les connaissances scolaires et professionnelles
Cours interentreprises	Complètent la formation pratique de base
Autorité cantonale compétente	Supervise le cadre administratif et légal de la formation
Commissaire d'apprentissage	Conseille, contrôle et soutient la qualité de la formation
Organisation du monde du travail	Coordonne et soutient la formation de la branche

6. Préparer l'arrivée de l'apprenti

L'arrivée d'un apprenti se prépare à l'avance. Une bonne préparation facilite son intégration, rassure l'apprenti et donne une image professionnelle de l'entreprise formatrice

Le premier jour ne doit pas être improvisé. L'apprenti doit sentir qu'il est attendu, que sa place est prévue et que les personnes qui vont l'accompagner connaissent leur rôle. La préparation concerne principalement la place de travail, les documents de formation, l'équipe et le programme du premier jour.

6.1 Préparer la place de travail

Avant l'arrivée de l'apprenti, l'entreprise prépare les éléments nécessaires à son activité quotidienne.

Il faut notamment prévoir:

- ▶ un poste de travail ou un endroit de référence;
- ▶ un vestiaire ou un espace pour ses effets personnels;
- ▶ les outils nécessaires aux premières activités;
- ▶ les vêtements de travail;
- ▶ les équipements de protection individuelle;
- ▶ les accès nécessaires, par exemple badge, clés, codes ou accès informatiques.

Le matériel mis à disposition doit être adapté, en bon état et conforme aux exigences de sécurité. L'apprenti doit savoir où ranger ses affaires, où trouver le matériel et à qui s'adresser en cas de besoin.

Cette préparation montre à l'apprenti qu'il est accueilli comme une personne en formation et non comme une aide improvisée.

6.2 Préparer les documents

Le formateur prépare également les documents utiles à la formation. Ces documents permettent de donner un cadre clair dès le début de l'apprentissage.

Les principaux documents à prévoir sont:

- ▶ le contrat d'apprentissage;
- ▶ l'ordonnance de formation;
- ▶ le plan de formation;
- ▶ les accès à Konvink;
- ▶ le programme individuel de formation;
- ▶ les documents internes de sécurité;

- le règlement de l'entreprise;
- les informations pratiques utiles: horaires, pauses, absences, personne de contact, règles internes.

Ces documents ne doivent pas seulement être remis à l'apprenti. Ils doivent être expliqués progressivement, avec des mots simples. L'objectif est que l'apprenti comprenne ce qui est attendu de lui, comment sa formation est organisée et quels outils il devra utiliser.

6.3 Informer l'équipe

L'équipe doit être informée de l'arrivée de l'apprenti avant son premier jour.

Il est important de préciser:

- le nom de l'apprenti;
- la date de son arrivée;
- son année de formation;
- le nom du formateur responsable;
- les personnes qui participeront à sa formation;
- les premières activités prévues;
- les règles d'encadrement et de sécurité à respecter.

L'apprenti doit être présenté aux collaborateurs avec lesquels il travaillera. Il doit aussi comprendre qui est son formateur principal, à qui il peut poser des questions et quelles personnes peuvent lui donner des consignes.

Cette étape évite les malentendus. Elle permet aussi à l'équipe de participer positivement à l'intégration de l'apprenti.

6.4 Préparer le programme du premier jour

Le premier jour est un moment important. Il influence souvent la manière dont l'apprenti va vivre son entrée dans l'entreprise.

Le formateur prépare un programme simple, réaliste et progressif. Il n'est pas nécessaire de tout expliquer en une seule journée. L'objectif est d'accueillir l'apprenti, de le rassurer, de lui présenter son environnement et de lui donner les premières informations indispensables.

Le programme du premier jour peut comprendre:

- l'accueil par le formateur;
- la présentation de l'entreprise;
- la visite des locaux;
- la présentation de l'équipe;
- la remise des vêtements de travail, des EPI et du matériel;

- l'explication des horaires, pauses et règles principales;
- la présentation des règles de sécurité essentielles;
- une première activité simple;
- un moment pour répondre aux questions;
- un court bilan en fin de journée.

Le formateur veille à ne pas surcharger l'apprenti d'informations. Il est préférable de donner les informations essentielles, puis de les reprendre progressivement durant les premiers jours.

6.5 Check-list avant l'arrivée de l'apprenti

Élément à préparer	Fait	Remarques
Poste de travail ou lieu de référence prévu	☐	
Vestiaire ou espace personnel disponible	☐	
Vêtements de travail préparés	☐	
EPI préparés et adaptés	☐	
Outils nécessaires disponibles	☐	
Badge, clés, codes ou accès préparés	☐	
Contrat d'apprentissage disponible	☐	
Ordonnance de formation disponible	☐	
Plan de formation disponible	☐	
Accès à Konvink préparé	☐	
Programme individuel de formation préparé	☐	
Documents internes de sécurité préparés	☐	
Règlement de l'entreprise disponible	☐	
Programme du premier jour préparé	☐	
Collaborateurs informés	☐	
Personne de référence désignée	☐	
Première activité simple prévue	☐	
Moment de bilan prévu en fin de journée	☐	

Une fois ces éléments préparés, l'entreprise peut accueillir l'apprenti dans de bonnes conditions. L'étape suivante consiste à organiser son premier jour, à faciliter son intégration et à installer dès le départ une relation de confiance avec le formateur et l'équipe.

7. Accueillir et intégrer l'apprenti

L'accueil de l'apprenti est une étape importante de la formation. Les premiers jours influencent fortement son intégration, sa motivation et sa confiance envers l'entreprise.

Un bon accueil ne consiste pas seulement à faire visiter les locaux. Il permet à l'apprenti de comprendre où il se trouve, qui l'accompagne, quelles sont les règles importantes et ce que l'on attend de lui.

Le formateur veille à installer rapidement un climat de confiance. L'apprenti doit sentir qu'il est attendu, qu'il peut poser des questions et qu'il sera accompagné progressivement dans l'apprentissage du métier.

7.1 Le premier jour

Le premier jour doit être organisé de manière simple et progressive. L'objectif n'est pas de transmettre toutes les informations en une seule fois, mais de donner à l'apprenti les repères indispensables pour commencer dans de bonnes conditions.

Le formateur accueille l'apprenti, se présente et lui explique le déroulement de la journée. Il lui fait visiter l'entreprise, les locaux importants, les vestiaires, les zones de travail, les lieux de pause ainsi que les endroits liés à la sécurité.

L'apprenti est ensuite présenté à l'équipe et aux personnes qui participeront à sa formation. Il doit savoir qui est son formateur principal, à qui il peut poser des questions et quelles personnes peuvent lui donner des consignes.

Durant cette première journée, le formateur aborde notamment:

- ▶ les horaires de travail;
- ▶ les pauses;
- ▶ les règles principales de l'entreprise;
- ▶ le comportement attendu;
- ▶ les consignes de sécurité essentielles;
- ▶ les vêtements de travail et les EPI;
- ▶ le matériel mis à disposition;
- ▶ les documents de formation;
- ▶ l'utilisation de Konvink;
- ▶ les premières attentes de l'entreprise.

Il est important de prévoir un moment pour les questions. Le formateur peut aussi organiser une première activité simple afin que l'apprenti entre progressivement dans la pratique du métier.

En fin de journée, un court échange permet de vérifier comment l'apprenti a vécu son premier jour, ce qu'il a compris et s'il a encore des questions.

7.2 La première semaine

La première semaine permet à l'apprenti de prendre ses repères. Il découvre l'entreprise, les collègues, les habitudes de travail, les règles internes et les premières tâches professionnelles.

Le formateur doit accompagner cette période avec attention. Il explique progressivement les informations importantes et évite de surcharger l'apprenti. Tout ne peut pas être compris et retenu dès les premiers jours.

Durant cette première semaine, le formateur veille notamment à :

- ▶ rassurer l'apprenti;
- ▶ observer son attitude et sa manière de s'intégrer;
- ▶ expliquer progressivement les règles et les méthodes de travail;
- ▶ confier de premières tâches simples;
- ▶ vérifier régulièrement la compréhension;
- ▶ rappeler les consignes de sécurité;
- ▶ encourager les questions;
- ▶ installer une relation de confiance.

Les premières tâches doivent être adaptées au niveau de l'apprenti. Elles permettent de l'impliquer rapidement, tout en restant simples, encadrées et formatrices.

Le formateur observe aussi la ponctualité, l'écoute, la motivation, la compréhension des consignes, le respect des règles et la capacité à demander de l'aide. Ces observations serviront de base au premier entretien de formation.

7.3 Le premier entretien de formation

Un premier entretien de formation peut être organisé à la fin de la première semaine ou durant le premier mois. Il permet de faire le point sur l'intégration de l'apprenti, de clarifier les attentes et de fixer les premiers objectifs.

Cet entretien doit rester simple et bienveillant. Il ne s'agit pas d'évaluer sévèrement l'apprenti, mais de vérifier que le départ de la formation se déroule correctement.

Le formateur peut aborder les points suivants :

Point abordé	Questions possibles
Accueil et intégration	Comment l'apprenti a-t-il vécu ses premiers jours? Se sent-il bien accueilli?
Attentes de l'entreprise	Les règles, les horaires, le comportement attendu et les responsabilités sont-ils compris?
Attentes de l'apprenti	Qu'attend-il de sa formation? A-t-il des questions ou des inquiétudes?

Règles importantes	Les règles internes, la ponctualité, l'ordre, la communication et le respect sont-ils clairs?
Sécurité	Les consignes de sécurité de base, les EPI et les comportements attendus sont-ils compris?
Objectifs du premier mois	Quelles premières compétences ou habitudes doivent être travaillées?
Utilisation de Konvink	L'apprenti a-t-il accès à Konvink? Comprend-il à quoi sert l'outil?
Questions et besoins	L'apprenti a-t-il besoin d'un soutien particulier ou d'explications supplémentaires?

À la fin de l'entretien, le formateur résume les points importants et fixe quelques objectifs simples pour la suite. Ces objectifs doivent être concrets, réalistes et compréhensibles.

8. Planifier la formation en entreprise

La formation en entreprise doit être organisée sur toute la durée de l'apprentissage. Elle ne peut pas dépendre uniquement des travaux du jour ou des besoins immédiats de l'entreprise.

Une bonne planification permet à l'apprenti de découvrir progressivement les différents domaines du métier, de développer ses compétences et de gagner en autonomie. Elle aide aussi le formateur à vérifier que les objectifs du plan de formation sont bien travaillés.

La planification doit rester réaliste. Elle doit tenir compte du plan de formation, des activités possibles dans l'entreprise, du rythme de progression de l'apprenti, des cours à l'école professionnelle, des cours interentreprises et des ressources disponibles sur Konvink.

Elle peut également s'appuyer sur la collaboration avec d'autres services, d'autres sites ou d'autres entreprises formatrices. Cette mise en réseau permet d'élargir les possibilités de formation et de mieux répondre aux besoins de l'apprenti.

8.1 Pourquoi planifier?

Planifier la formation permet d'éviter que l'apprenti réalise toujours les mêmes tâches ou qu'il découvre certains domaines trop tardivement.

La planification aide le formateur à:

- ▶ organiser les activités dans une progression logique;
- ▶ répartir les domaines de formation sur l'année ou le semestre;
- ▶ prévoir les périodes favorables pour certaines activités;
- ▶ tenir compte des cours à l'école professionnelle et des cours interentreprises;
- ▶ intégrer les ressources Konvink au bon moment;
- ▶ suivre la progression de l'apprenti;
- ▶ repérer plus rapidement les domaines qui n'ont pas encore été suffisamment travaillés.

Dans le métier d'agent d'exploitation, certaines activités dépendent aussi des saisons, des installations disponibles ou de l'organisation de l'entreprise. Par exemple, les espaces verts, le déneigement, l'entretien extérieur, les manifestations, les piscines ou les installations de sport ne peuvent pas toujours être travaillés au même moment de l'année.

Planifier permet donc d'utiliser les bonnes situations professionnelles au bon moment.

8.2 Le programme individuel de formation

Chaque entreprise formatrice doit adapter la formation à sa propre réalité. Toutes les entreprises ne disposent pas des mêmes bâtiments, des mêmes installations, du même matériel ou des mêmes domaines d'activité.

Le programme individuel de formation permet de faire le lien entre le plan de formation officiel et les possibilités concrètes de l'entreprise.

Il tient compte notamment:

- ▶ du domaine spécifique de l'apprenti;
- ▶ des bâtiments ou installations disponibles;
- ▶ des activités de nettoyage;
- ▶ des travaux de maintenance;
- ▶ des installations techniques;
- ▶ des espaces verts;
- ▶ des travaux de voirie;
- ▶ des installations de sport, si concernées;
- ▶ des périodes de forte activité;
- ▶ des travaux saisonniers;
- ▶ des ressources internes et externes.

L'objectif n'est pas de copier le plan de formation tel quel, mais de le traduire en activités réelles dans l'entreprise. Le formateur identifie les compétences à travailler, puis prévoit des situations pratiques permettant à l'apprenti de les développer.

Si certaines compétences ne peuvent pas être suffisamment travaillées dans l'entreprise formatrice, le formateur recherche des solutions adaptées. Il peut notamment organiser une collaboration avec un autre service, un autre site ou une autre entreprise formatrice.

Cette mise en réseau permet à l'apprenti de découvrir temporairement d'autres activités professionnelles et de compléter sa formation dans des domaines que son entreprise ne peut pas couvrir seule. Elle peut concerner, par exemple, la voirie, les espaces verts, les installations de sport, certaines installations techniques ou des travaux de nettoyage spécifiques.

Ces périodes doivent être préparées, encadrées et suivies. Le formateur veille à ce que les activités réalisées soient en lien avec le plan de formation et que l'apprenti puisse ensuite faire le lien avec sa formation principale.

8.3 Planification annuelle et semestrielle

La planification peut être organisée sur l'année, puis précisée par semestre ou par période.

Une planification annuelle donne une vue d'ensemble de la formation. Elle permet de répartir les grands domaines à travailler durant l'année.

Une planification semestrielle est plus précise. Elle permet de définir les activités concrètes, les ressources à utiliser, les objectifs à suivre et les moments d'entretien ou de contrôle.

Le tableau suivant peut servir de base simple:

Période	Domaines travaillés	Activités pratiques prévues	Ressources	Konvink Sui-vi prévu
Août à octobre	Accueil, sécurité, nettoyage de base	Visite des locaux, utilisation des EPI, entretien simple, rangement du matériel	Ressources liées à la sécurité et au nettoyage	Bilan après le premier mois
Novembre à janvier	Maintenance simple et installations techniques	Rondes techniques, contrôles visuels, petites réparations encadrées	Ressources liées à la maintenance	Entretien semestriel
Février à avril	Gestion des déchets et entretien extérieur	Tri, élimination, entretien des abords, préparation du matériel	Ressources liées aux déchets et à l'environnement	Observation pratique
Mai à juillet	Espaces verts, travaux saisonniers, consolidation	Tonte, arrosage, entretien des plantations, révision des points faibles	Ressources liées aux espaces verts	Bilan de fin d'année

Ce tableau doit être adapté à chaque entreprise. Il ne s'agit pas d'un modèle obligatoire, mais d'un outil pour aider le formateur à organiser la progression.

8.4 Coordination avec l'école et les CIE

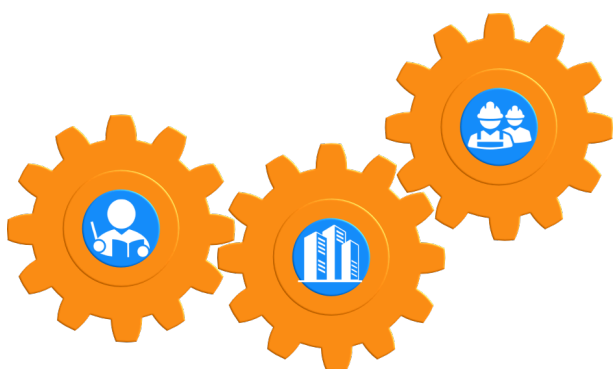


Figure 5: Les lieux de formation

L'école professionnelle transmet les connaissances professionnelles, la culture générale et les bases théoriques

L'entreprise formatrice met en pratique le métier dans des situations réelles

Les cours interentreprises transmettent des bases pratiques communes à tous les apprentis

Le formateur en entreprise fait le lien entre les exigences du plan de formation, les cours et la pratique quotidienne.

La coordination entre les lieux de formation est essentielle. L'apprenti se forme dans trois environnements complémentaires: l'entreprise, l'école professionnelle et les cours interentreprises. Ces lieux n'ont pas le même rôle, mais ils poursuivent le même objectif: permettre à l'apprenti d'acquérir les compétences nécessaires à l'exercice du métier.

Grâce à Konvink, le formateur et l'apprenti peuvent visualiser les contenus de formation prévus pour chaque année d'apprentissage, aussi bien pour l'école professionnelle que pour les cours interentreprises. Au début de chaque année, l'apprenti reçoit également les dates des cours interentreprises.

Le formateur doit donc tenir compte des thèmes abordés à l'école professionnelle et aux cours interentreprises pour planifier son programme de formation individuel. Lorsqu'un sujet est travaillé dans un autre lieu de formation, l'entreprise peut prévoir une activité pratique en lien avec ce thème. Cette coordination aide l'apprenti à mieux comprendre l'utilité de ce qu'il apprend et à transférer ses connaissances dans les situations réelles de travail.

La coordination entre l'entreprise, l'école professionnelle et les cours interentreprises permet à l'apprenti de faire le lien entre la théorie, les bases pratiques et les situations réelles de travail. Elle renforce la cohérence de la formation, facilite le suivi de la progression et aide à repérer plus rapidement les difficultés.

8.5 Cours d'appui et mesures de soutien

Les cours d'appui sont une mesure de soutien destinée aux apprentis qui rencontrent des difficultés dans leur formation. Ils permettent de reprendre certaines bases, de consolider les connaissances et de mieux suivre les exigences de l'apprentissage.

Ils sont généralement organisés par l'école professionnelle, par les structures de soutien prévues dans le canton ou par les associations professionnelles. Ils peuvent concerner des difficultés liées aux branches scolaires, aux connaissances professionnelles ou à l'organisation du travail personnel.

Les différents lieux de formation jouent chacun un rôle:

- ▶ L'école professionnelle peut proposer ou organiser les cours d'appui lorsqu'un apprenti rencontre des difficultés scolaires ou professionnelles.
- ▶ Les cours interentreprises peuvent permettre de repérer certaines difficultés pratiques communes au métier.
- ▶ L'entreprise formatrice observe l'apprenti dans les situations réelles de travail. Elle peut repérer des lacunes, encourager l'apprenti à demander de l'aide et collaborer avec l'école professionnelle pour trouver une solution adaptée.

L'apprenti doit aussi être acteur de sa formation. Il doit accepter le soutien proposé, participer activement aux cours d'appui et fournir le travail nécessaire pour progresser.

Les cours d'appui ne remplacent pas la formation en entreprise, l'école professionnelle ou les cours interentreprises. Ils les complètent. Ils permettent d'intervenir plus rapidement lorsqu'une difficulté apparaît et contribuent à augmenter les chances de réussite de l'apprenti.

8.6 Mise en réseau des entreprises formatrices

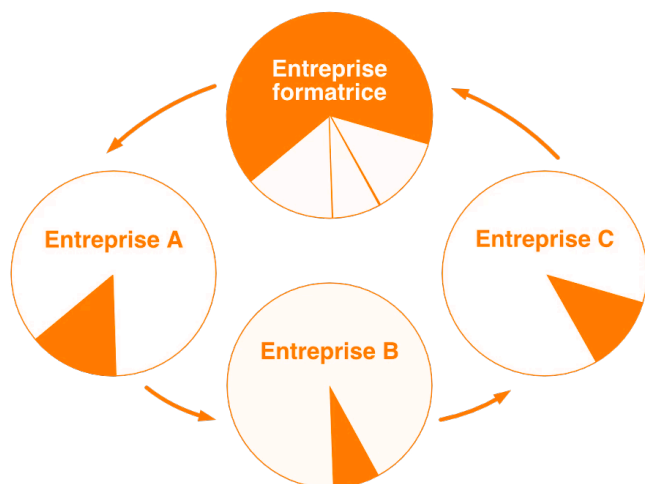


Figure 6 Mise en réseau des entreprises formatrices

La planification en entreprise peut aussi être renforcée par la mise en réseau des entreprises formatrices.

Cette mise en réseau permet aux formateurs d'échanger sur leurs pratiques, leurs expériences et leurs difficultés. Ils peuvent partager des idées d'activités pratiques, comparer leur manière d'organiser la formation et trouver ensemble des solutions lorsque certaines compétences sont difficiles à travailler dans une entreprise.

Elle permet également d'élargir les possibilités de formation. Une entreprise qui ne dispose pas de certaines installations ou de certains domaines l'activité peut, par exemple, collaborer avec une autre entreprise formatrice, un autre service ou un autre site. L'apprenti peut ainsi découvrir d'autres situations professionnelles et compléter sa formation.

La mise en réseau ne remplace pas la responsabilité de l'entreprise formatrice principale. Les périodes réalisées ailleurs doivent être préparées, encadrées et suivies. Les activités doivent rester en lien avec le plan de formation et contribuer au développement des compétences de l'apprenti.

Cette collaboration améliore la qualité de la formation, renforce l'accompagnement et augmente les chances de réussite de l'apprenti. Elle permet aussi aux formateurs de ne pas travailler seuls, mais de progresser ensemble dans leur rôle de formateur.

9. Instruire l'apprenti dans la pratique

La formation pratique est au cœur du métier d'agent d'exploitation. L'apprenti apprend en observant, en essayant, en répétant les gestes professionnels et en recevant des retours réguliers du formateur.

Le rôle du formateur est donc essentiel. Il ne suffit pas de confier une tâche à l'apprenti. Il faut lui expliquer ce qui est attendu, lui montrer la bonne méthode, vérifier sa compréhension, observer son travail et corriger si nécessaire.

Une bonne instruction permet à l'apprenti d'apprendre plus sûrement, d'éviter les mauvaises habitudes et de travailler progressivement avec plus d'autonomie.

9.1 Former sur le terrain

Former sur le terrain signifie utiliser les situations réelles de l'entreprise comme occasions d'apprentissage.

Chaque activité peut devenir formatrice si elle est préparée et accompagnée correctement. Par exemple, nettoyer un sanitaire, utiliser une monobrosse, contrôler une installation, entretenir un espace vert ou gérer des déchets ne sont pas seulement des tâches à exécuter. Ce sont aussi des moments pour apprendre une méthode, comprendre les règles de sécurité, développer l'organisation du travail et améliorer la qualité du résultat.

Le formateur doit veiller à adapter la tâche au niveau de l'apprenti. Au début, l'apprenti a besoin d'explications précises, de démonstrations et d'un contrôle rapproché. Avec l'expérience, il peut recevoir davantage d'autonomie, tout en restant suivi.

Former sur le terrain, c'est donc faire apprendre progressivement:

- ▶ le bon geste;
- ▶ la bonne méthode;
- ▶ le bon comportement;
- ▶ les règles de sécurité;
- ▶ le contrôle du résultat;
- ▶ l'autonomie professionnelle.

9.2 La méthode en quatre étapes

La méthode en quatre étapes est une méthode simple et efficace pour instruire un apprenti. Elle permet de structurer l'apprentissage d'une tâche pratique.

Elle comprend quatre phases:

1. Préparer → 2. Montrer → 3. Faire exécuter → 4. Contrôler.

Cette méthode est particulièrement utile pour les travaux pratiques, car elle évite de laisser l'apprenti apprendre uniquement par essais et erreurs. Elle permet aussi au formateur de transmettre clairement les points importants, les risques et les critères de qualité.

Étape 1: Préparer

Avant de commencer, le formateur définit l'objectif de l'activité. Il prépare le matériel, vérifie les conditions de sécurité et choisit un lieu adapté pour l'instruction.

Il explique à l'apprenti ce qu'il va apprendre, pourquoi cette tâche est importante et quel résultat est attendu.

Le formateur peut se poser les questions suivantes:

- ▶ Que doit apprendre l'apprenti?
- ▶ Quel est l'objectif de l'activité?
- ▶ Quel matériel faut-il préparer?
- ▶ Quels sont les risques?
- ▶ Quels EPI sont nécessaires?
- ▶ Quels points clés doivent être expliqués?

Une bonne préparation évite les improvisations et améliore la qualité de l'apprentissage.

Étape 2: Montrer

Le formateur réalise la tâche devant l'apprenti. Il montre les gestes dans le bon ordre et explique les points importants.

Il est préférable d'aller lentement et de ne pas donner trop d'informations en même temps. L'apprenti doit pouvoir observer clairement la méthode, les gestes, le matériel utilisé et les précautions à prendre.

Le formateur explique aussi les erreurs à éviter et les règles de sécurité à respecter.

Étape 3: Faire exécuter

L'apprenti réalise ensuite la tâche lui-même. Le formateur l'observe, l'accompagne et intervient si nécessaire.

Il est important de laisser l'apprenti essayer, tout en restant attentif. Le formateur corrige les erreurs, mais il évite de reprendre trop vite la tâche à sa place, sauf en cas de danger ou de risque important.

Cette étape permet à l'apprenti de passer de l'observation à l'action. Il apprend en pratiquant.

Étape 4: Contrôler

Le formateur vérifie le travail réalisé avec l'apprenti. Il contrôle le résultat, la méthode, le respect des consignes, la sécurité et le rangement du matériel.

Le retour doit être clair et constructif. Il peut porter sur trois points:

- ▶ ce qui est réussi;
- ▶ ce qui doit être amélioré;
- ▶ ce qui est attendu la prochaine fois.

L'objectif du contrôle n'est pas seulement de corriger. Il sert aussi à aider l'apprenti à progresser, à comprendre ses erreurs et à améliorer sa manière de travailler.

9.3 Tableau de synthèse

Étape	Rôle du formateur	Rôle de l'apprenti
Préparer	Fixe l'objectif, prépare le matériel, vérifie la sécurité	Écoute, se prépare et pose des questions
Montrer	Démontre, explique les gestes et les points importants	Observe et cherche à comprendre
Faire exécuter	Accompagne, observe, corrige et encourage	Accompagne, observe, corrige et encourage
Contrôler	Vérifie le résultat, donne un retour et fixe la suite	Analyse son travail et s'améliore

9.4 Utiliser Konvink avant ou après une tâche pratique

Konvink peut soutenir l'instruction pratique, mais il ne remplace pas l'accompagnement du formateur.

Avant une activité, Konvink peut être utilisé pour préparer l'apprenti. Il peut consulter une ressource, découvrir une situation professionnelle ou revoir des notions importantes avant de passer à la pratique.

Après une activité, Konvink peut servir à consolider les apprentissages. L'apprenti peut reprendre les points importants, documenter son travail, réfléchir à sa manière de faire ou préparer une œuvre en lien avec l'activité réalisée.

Le formateur reste toutefois responsable de l'instruction pratique, de la sécurité, du contrôle du travail réalisé et du retour donné à l'apprenti.

9.5 Exemples de situations pratiques

De nombreuses activités du quotidien peuvent être utilisées comme situations de formation. L'important est de les relier à un objectif clair, à une méthode de travail et à un contrôle du résultat.

Exemples de situations pratiques:

- ▶ manipulation d'une machine de nettoyage;
- ▶ entretien d'un sanitaire;
- ▶ gestion des déchets;
- ▶ contrôle visuel d'une installation;
- ▶ entretien d'un espace vert;
- ▶ petite réparation;
- ▶ ronde technique;
- ▶ préparation du matériel avant une intervention;
- ▶ rangement et entretien des outils;
- ▶ signalisation d'une zone de travail;
- ▶ contrôle des EPI avant une activité.

Pour chacune de ces situations, le formateur peut appliquer la même logique: préparer, montrer, faire exécuter, contrôler.

Après l'instruction pratique, le formateur doit observer régulièrement la progression de l'apprenti. Le suivi permet de vérifier les compétences acquises, d'identifier les points à améliorer et d'accompagner l'apprenti vers davantage d'autonomie.

10. Suivre la progression de l'apprenti

Le suivi de la progression fait partie des responsabilités importantes du formateur. Il permet de vérifier si l'apprenti développe progressivement les compétences attendues, s'il gagne en autonomie et s'il applique correctement les règles de sécurité et les méthodes de travail.

Ce suivi doit être régulier. Il ne doit pas avoir lieu uniquement lorsqu'un problème apparaît ou à la fin du semestre. Des observations fréquentes, des retours simples et des entretiens planifiés permettent d'accompagner l'apprenti de manière plus efficace.

L'objectif est d'aider l'apprenti à comprendre où il en est, ce qu'il maîtrise déjà et ce qu'il doit encore améliorer.

10.1 Observer régulièrement

Le formateur observe l'apprenti dans les situations de travail réelles. Cette observation porte autant sur le résultat du travail que sur la manière de travailler.

Il observe notamment:

- ▶ les gestes professionnels;
- ▶ le respect des consignes;
- ▶ l'utilisation correcte du matériel;
- ▶ le respect des règles de sécurité;
- ▶ l'organisation du travail;
- ▶ la qualité du résultat;
- ▶ l'autonomie;
- ▶ la ponctualité;
- ▶ le comportement avec les collègues, les supérieurs et les clients;
- ▶ la capacité à demander de l'aide en cas de besoin.

L'observation régulière permet de repérer rapidement les progrès, mais aussi les difficultés. Elle évite que de mauvaises habitudes s'installent durablement.

Le formateur peut garder de courtes notes après certaines activités importantes. Ces notes seront utiles pour préparer les entretiens, compléter le rapport de formation ou décider de mesures d'accompagnement.

10.2 Donner des retours constructifs

Le retour du formateur est essentiel pour faire progresser l'apprenti. Il doit être clair, précis et donné rapidement après l'activité observée.

Un retour constructif ne consiste pas seulement à dire ce qui ne va pas. Il doit aussi reconnaître ce qui est réussi et indiquer ce qui est attendu pour la suite.

Une méthode simple peut être utilisée:

1. Ce qui est réussi

Le formateur commence par relever les points positifs: geste correct, effort, respect d'une consigne, amélioration, autonomie, qualité du résultat.

2. Ce qui doit être amélioré

Il explique ensuite clairement les points à corriger, en restant concret. Il évite les remarques trop générales comme "ce n'est pas bien" ou "tu dois faire attention".

3. Ce qui est attendu la prochaine fois

Il termine par une attente précise: refaire une étape dans le bon ordre, mieux préparer le matériel, respecter une consigne de sécurité, contrôler le résultat ou demander de l'aide plus tôt.

Exemple

Au lieu de dire: "Ton travail n'est pas assez bon."

Le formateur peut dire: "Tu as bien préparé le matériel et tu as respecté les consignes de sécurité. Par contre, le contrôle final n'était pas suffisant. La prochaine fois, je veux que tu vérifies le résultat avec la check-list avant de ranger le matériel."

Ce type de retour aide l'apprenti à comprendre ce qu'il doit faire concrètement pour progresser.

10.3 Organiser des entretiens réguliers

Les entretiens réguliers permettent de faire le point avec l'apprenti. Ils créent un moment prévu pour discuter de la formation, des progrès, des difficultés, des objectifs et des mesures éventuelles.

Ces entretiens sont importants, car ils permettent de maintenir un contact régulier entre l'apprenti et le formateur. Ils aident aussi à détecter les problèmes au départ et à éviter que certaines difficultés ne s'aggravent. L'ancien document soulignait déjà que ces entretiens permettent d'éviter les non-dits, de gérer les conflits avant qu'ils ne prennent trop d'ampleur et de construire une relation de confiance.

Un entretien peut aborder les points suivants:

- les activités réalisées depuis le dernier entretien;
- les compétences travaillées;
- les progrès observés;
- les difficultés rencontrées;
- le comportement et l'intégration dans l'équipe;
- la sécurité au travail;
- l'utilisation de Konvink;
- le dossier de formation ou les œuvres réalisées;
- les objectifs pour la prochaine période;
- les mesures de soutien si nécessaire.

L'entretien doit être préparé. Le formateur s'appuie sur ses observations, les activités réalisées, les documents de formation et, si nécessaire, les retours de l'école professionnelle ou des cours interentreprises.

A la fin de l'entretien, il est utile de fixer quelques objectifs simples et vérifiables. Ces objectifs doivent être compris par l'apprenti et repris lors du prochain entretien.

10.4 Utiliser Konvink comme appui au suivi

Les activités et ressources travaillées sur Konvink peuvent servir de base de discussion lors des entretiens. Elles permettent au formateur de mieux identifier les thèmes déjà abordés, les points compris et les éléments à retravailler.

Konvink peut aider à répondre à plusieurs questions:

- Quels thèmes l'apprenti a-t-il déjà travaillés?
- Quelles ressources a-t-il consultées?
- Quelles situations d'apprentissage ont été abordées?
- Quels éléments semblent compris?
- Quels points doivent être repris en entreprise?
- Quelle activité pratique pourrait être organisée pour consolider l'apprentissage?

Le formateur peut ainsi faire le lien entre les contenus numériques, les activités réalisées en entreprise et les compétences du plan de formation.

Konvink ne remplace toutefois pas l'observation du travail réel. Il sert d'appui au suivi, mais le formateur reste responsable d'évaluer la progression pratique de l'apprenti sur le terrain.

10.5 Documenter la progression

Le suivi de la formation doit laisser des traces. Ces traces permettent de garder une vue d'ensemble de la progression, de préparer les entretiens et de justifier les mesures prises si une difficulté apparaît.

Selon les exigences en vigueur, la progression peut être documentée au moyen de différents éléments:

- ▶ rapports d'apprentissage;
- ▶ dossier de formation;
- ▶ œuvres réalisées sur Konvink;
- ▶ rapport de formation;
- ▶ notes d'observation;
- ▶ objectifs fixés;
- ▶ mesures décidées;
- ▶ bilans d'entretien;
- ▶ retours de l'école professionnelle ou des cours interentreprises.

L'objectif n'est pas de produire de l'administratif inutile. Il s'agit de conserver les informations importantes pour suivre sérieusement la formation.

Une documentation régulière permet au formateur de mieux accompagner l'apprenti. Elle permet aussi à l'apprenti de voir ses progrès, de comprendre les attentes et de prendre une part plus active dans sa formation.

Le suivi de la progression est étroitement lié au dossier de formation. Celui-ci permet à l'apprenti de garder une trace de ses apprentissages, de réfléchir à son travail et de montrer l'évolution de ses compétences tout au long de la formation.

11. Dossier de formation et rapports

Le dossier de formation permet à l'apprenti de garder une trace de ses apprentissages tout au long de sa formation. Il l'aide à réfléchir à son travail, à décrire les activités réalisées, à comprendre sa progression et à montrer les compétences développées.

Ce dossier n'est pas seulement une obligation administrative. C'est un outil de formation. Il permet à l'apprenti de prendre du recul sur sa pratique professionnelle et au formateur de suivre plus facilement son évolution.

Avec Konvink, la documentation des apprentissages se construit notamment à partir des œuvres réalisées par l'apprenti. Ces œuvres permettent de documenter des expériences professionnelles, de conserver des preuves du travail réalisé et de montrer la progression de l'apprenti.

11.1 Rôle du dossier de formation

Le dossier de formation sert à documenter les travaux importants réalisés durant l'apprentissage. Il permet à l'apprenti de décrire ce qu'il a fait, comment il l'a fait, avec quels outils, dans quelles conditions et avec quels résultats.

Il aide l'apprenti à développer plusieurs capacités:

- ▶ observer son propre travail;
- ▶ expliquer une méthode;
- ▶ utiliser le vocabulaire professionnel;
- ▶ identifier les points importants d'une activité;
- ▶ réfléchir à ce qui a bien fonctionné;
- ▶ repérer ce qui doit être amélioré;
- ▶ garder une trace de sa progression.

Pour le formateur, le dossier de formation est aussi un outil de suivi. Il permet de vérifier si l'apprenti comprend les activités réalisées et s'il est capable de les expliquer correctement.

Le formateur ne doit donc pas seulement contrôler que le dossier est rempli. Il doit en discuter régulièrement avec l'apprenti, poser des questions, corriger les imprécisions et l'aider à améliorer la qualité de sa documentation. L'ancien document rappelait déjà que le dossier de formation devait être contrôlé régulièrement et discuté avec l'apprenti.

11.2 Les œuvres

Dans Konvink, l'œuvre est une forme de documentation de l'apprentissage. Elle reprend la fonction du rapport d'apprentissage, mais sous une forme plus numérique, plus visuelle et souvent plus réflexive.

Une œuvre permet à l'apprenti de présenter une activité professionnelle qu'il a réellement réalisée.

Elle peut contenir, selon les consignes données:

- ▶ une description du travail effectué;
- ▶ les étapes de réalisation;
- ▶ les outils, machines ou produits utilisés;
- ▶ les règles de sécurité appliquées;
- ▶ des photos ou autres preuves du travail;
- ▶ les difficultés rencontrées;
- ▶ les solutions trouvées;
- ▶ une réflexion personnelle sur le résultat et les améliorations possibles.

L'œuvre devient ainsi un élément central du dossier d'apprentissage. Elle permet à l'apprenti de montrer ce qu'il a appris, de garder des preuves de ses expériences professionnelles et de rendre visible sa progression.

Le formateur accompagne l'apprenti dans ce travail. Il l'aide à choisir les bonnes situations, à structurer sa réflexion et à faire le lien avec les compétences du plan de formation.

11.3 Méthode en six étapes

Pour documenter correctement une activité professionnelle, l'apprenti peut s'appuyer sur la méthode en six étapes. Cette méthode aide à organiser le travail et à réfléchir à la manière dont l'activité a été réalisée.

Etape	Question à se poser
1. S'informer	Que faut-il savoir avant de commencer?
2. Planifier	Comment organiser le travail?
3. Décider	Quelle méthode choisir?
4. Réaliser	Comment exécuter le travail correctement?
5. Contrôler	Le résultat est-il conforme aux attentes?
6. Évaluer	Qu'est-ce qui est réussi? Que faut-il améliorer?



Figure 7 La méthode en six étapes

Cette méthode est utile aussi bien pour réaliser une tâche pratique que pour la documenter ensuite dans une œuvre ou dans le dossier de formation.

Elle permet à l'apprenti de ne pas se limiter à raconter ce qu'il a fait. Elle l'encourage à expliquer sa démarche, à contrôler son résultat et à réfléchir à sa progression.

11.4 Choisir les bons travaux à documenter

Tous les travaux réalisés en entreprise ne doivent pas forcément être documentés. Il est préférable de choisir des activités réellement formatrices, qui permettent de montrer une compétence importante.

Un bon travail à documenter devrait être :

- ▶ lié à une situation professionnelle réelle;
- ▶ en lien avec le plan de formation;
- ▶ adapté au niveau de l'apprenti;
- ▶ suffisamment concret pour être expliqué;
- ▶ intéressant pour montrer une méthode, une progression ou une difficulté surmontée;
- ▶ utile pour préparer les entretiens ou la procédure de qualification.

Exemples de travaux pouvant être documentés :

- ▶ entretien complet d'un sanitaire;
- ▶ utilisation et entretien d'une machine de nettoyage;
- ▶ contrôle visuel d'une installation technique;
- ▶ gestion et tri des déchets;
- ▶ entretien d'un espace vert;
- ▶ petite réparation;
- ▶ préparation d'une zone de travail avec signalisation;
- ▶ ronde technique;
- ▶ rangement et entretien du matériel après intervention.

Le formateur aide l'apprenti à choisir des activités variées afin que le dossier reflète les différents domaines de la profession.

11.5 Lien avec Konvink

Konvink peut aider à identifier des thèmes ou des situations d'apprentissage à documenter. Les ressources et activités proposées peuvent servir de point de départ pour choisir une œuvre en lien avec le plan de formation.

Toutefois, le formateur doit veiller à un point essentiel: la documentation doit refléter des activités réellement réalisées, comprises et analysées par l'apprenti.

L'apprenti ne doit pas seulement recopier un contenu ou décrire une situation théorique. Il doit montrer ce qu'il a vécu dans l'entreprise, expliquer sa manière de faire et réfléchir à son propre apprentissage.

Le formateur peut utiliser Konvink pour:

- ▶ choisir une situation d'apprentissage;
- ▶ préparer une activité pratique;
- ▶ guider la réalisation d'une œuvre;
- ▶ discuter du travail réalisé;
- ▶ suivre la progression de l'apprenti;
- ▶ préparer un entretien de formation.

Konvink est donc un appui important, mais le rôle du formateur reste indispensable. C'est lui qui relie les ressources numériques, les activités concrètes de l'entreprise et les exigences du plan de formation.

Le dossier de formation et les œuvres permettent de garder une trace des apprentissages. Ces éléments servent aussi de base aux entretiens de formation, qui permettent de faire régulièrement le point sur la progression de l'apprenti et de fixer les objectifs pour la suite.

12. Entretiens et rapports de formation

Les entretiens de formation sont des moments importants dans le suivi de l'apprenti. Ils permettent de faire régulièrement le point sur la progression, les compétences travaillées, les difficultés rencontrées et les objectifs à atteindre.

Un bon entretien aide à éviter les malentendus. Il permet aussi de renforcer la motivation de l'apprenti, de clarifier les attentes de l'entreprise et de décider de mesures concrètes si nécessaire.

L'entretien ne doit pas être réservé aux situations problématiques. Il fait partie du suivi normal de la formation.

12.1 Pourquoi faire des entretiens?

Les entretiens de formation permettent au formateur et à l'apprenti de prendre du recul sur le déroulement de la formation.

Ils servent notamment à:

- ▶ suivre la progression de l'apprenti;
- ▶ vérifier les compétences déjà travaillées;
- ▶ identifier les points à améliorer;
- ▶ prévenir les difficultés;
- ▶ clarifier les attentes de l'entreprise;
- ▶ écouter le point de vue de l'apprenti;
- ▶ renforcer la motivation;
- ▶ fixer des objectifs pour la suite;
- ▶ décider de mesures de soutien si nécessaire.

Ces entretiens contribuent à créer une relation de confiance. Ils donnent à l'apprenti un espace pour poser des questions, exprimer ses besoins et mieux comprendre ce qui est attendu de lui.

L'ancien document soulignait déjà l'importance des entretiens réguliers pour maintenir le contact entre le formateur et l'apprenti, détecter les problèmes au départ et éviter que les conflits ne s'aggravent.

12.2 Préparer l'entretien

Un entretien efficace doit être préparé. Le formateur rassemble les informations utiles avant la rencontre afin de pouvoir échanger de manière précise et constructive.

Il peut notamment s'appuyer sur:

- ▶ ses observations en entreprise;
- ▶ les activités réalisées par l'apprenti;
- ▶ les œuvres ou documents réalisés sur Konvink;
- ▶ le dossier de formation;
- ▶ les objectifs fixés lors du précédent entretien;
- ▶ les résultats scolaires disponibles;
- ▶ les retours des cours interentreprises;
- ▶ les éventuelles remarques de l'équipe;
- ▶ les difficultés ou progrès observés.

L'apprenti doit aussi pouvoir se préparer. Le formateur peut lui demander de réfléchir à quelques questions simples:

- ▶ Qu'est-ce qui s'est bien passé depuis le dernier entretien?
- ▶ Quelles tâches ai-je mieux comprises?
- ▶ Quelles difficultés ai-je rencontrées?
- ▶ De quoi ai-je besoin pour progresser?
- ▶ Quels objectifs puis-je me fixer pour la suite?

Cette préparation rend l'entretien plus utile et évite de rester dans des remarques trop générales.

12.3 Conduire l'entretien

L'entretien doit se dérouler dans un cadre calme, avec suffisamment de temps. Il est important d'éviter les interruptions et de créer un climat respectueux.

Le formateur commence par rappeler le but de l'entretien: faire le point sur la formation et préparer la suite. Il donne ensuite la parole à l'apprenti, puis présente ses propres observations.

L'échange peut suivre une structure simple:

1. Faire le point sur la période écoulée

Quelles activités ont été réalisées? Quels objectifs ont été travaillés?

2. Identifier les réussites

Quels progrès sont visibles? Qu'est-ce qui fonctionne bien?

3. Aborder les difficultés

Quels points doivent être améliorés? Quelles situations posent problème?

4. Clarifier les attentes

Que doit faire l'apprenti pour progresser? Que doit mettre en place le formateur?

5. Fixer les objectifs pour la prochaine période

Quels objectifs concrets seront suivis jusqu'au prochain entretien?

Le formateur veille à formuler ses remarques de manière claire et constructive. Les critiques doivent porter sur des faits observables, pas sur la personne.

Par exemple, il est préférable de dire: «Les consignes de sécurité n'ont pas toujours été lors de l'utilisation du matériel»

plutôt que: «Tu n'es pas assez sérieux».

12.4 Décider de mesures concrètes

Si des progrès sont attendus ou si une difficulté apparaît, l'entretien doit déboucher sur des mesures concrètes.

Une mesure concrète doit être claire, réaliste et vérifiable.

Exemples de mesures:

- ▶ refaire une instruction pratique sur une tâche mal maîtrisée;
- ▶ prévoir un accompagnement plus rapproché pendant une période;
- ▶ fixer un objectif de ponctualité ou d'organisation;
- ▶ demander à l'apprenti de préparer une œuvre sur une activité précise;
- ▶ revoir certaines règles de sécurité;
- ▶ organiser un point de situation après deux semaines;
- ▶ contacter l'école professionnelle ou les cours interentreprises si nécessaire;
- ▶ proposer un soutien supplémentaire en cas de difficulté scolaire ou pratique.

Chaque mesure doit préciser ce qui doit être fait, par qui et dans quel délai.

Mesure décidée	Responsable	Délai	Contrôle prévu
Revoir la procédure de nettoyage d'un sanitaire	Formateur et apprenti	D'ici deux semaines	Observation lors de la prochaine activité
Préparer une œuvre sur une tâche réalisée	Apprenti	Avant le prochain entretien	Discussion lors de l'entretien
Réviser les consignes de sécurité liées aux EPI	Formateur	Cette semaine	Questionnement et observation sur le terrain

Cette manière de procéder évite les décisions vagues comme: «faire des efforts» ou «être plus attentif».

12.5 Rédiger le rapport de formation

Le rapport de formation permet de garder une trace officielle du suivi réalisé. Il résume la progression de l'apprenti, les points forts, les points à améliorer, les objectifs fixés et les mesures décidées.

Il doit être rédigé de manière claire, factuelle et compréhensible. Il ne doit pas contenir de jugements personnels ou de formulations blessantes.

Le rapport peut mentionner notamment:

- ▶ la période concernée;
- ▶ les compétences travaillées;
- ▶ les progrès observés;
- ▶ les difficultés constatées;
- ▶ le comportement général;
- ▶ le respect des règles de sécurité;
- ▶ la qualité du travail;
- ▶ l'autonomie;
- ▶ les objectifs pour la prochaine période; • les mesures décidées;
- ▶ les signatures ou validations nécessaires.

Le rapport doit être discuté avec l'apprenti. Il ne s'agit pas simplement de lui faire signer un document, mais de s'assurer qu'il comprend les remarques et les objectifs fixés.

Lorsque l'apprenti est mineur ou lorsqu'une difficulté importante apparaît, les parents ou représentants légaux peuvent être informés selon les pratiques et exigences en vigueur.

12.6 Suivre les mesures décidées

Un entretien n'est utile que si les décisions prises sont suivies. Le formateur doit donc vérifier régulièrement si les objectifs fixés sont atteints et si les mesures prévues sont réellement mises en œuvre.

Le suivi peut se faire par:

- ▶ des obqact avec d'autres partenaires de la formation si nécessaire.

Lors de l'entretien suivant, le formateur reprend les objectifs précédents et vérifie avec l'apprenti ce qui a été réalisé.

Cette continuité est importante. Elle montre à l'apprenti que les entretiens ont une vraie utilité et que les objectifs fixés ne disparaissent pas une fois le rapport terminé.

Lorsque le suivi interne ne suffit pas ou lorsau'un regard externe est nécessaire, d'autres personnes peuvent intervenir dans l'accompagnement de la formation. Le commissaire d'apprentissage ou les responsables du suivi selon les cantons jouent alors un rôle important pour soutenir la qualité de la formation en entreprise.

13. Commissaire d'apprentissage et suivi externe de la formation

13.1 Qui est le commissaire d'apprentissage?

Le commissaire d'apprentissage est une personne mandatée pour suivre et soutenir la qualité de la formation en entreprise. Il connaît la profession, les exigences de formation ainsi que les attentes définies dans le plan de formation.

Il joue le rôle d'interlocuteur externe entre l'apprenti, le formateur, l'entreprise formatrice et les autorités compétentes. Sa mission consiste notamment à vérifier que les conditions nécessaires à une bonne formation sont réunies, que l'apprenti bénéficie d'un suivi régulier et que la formation se déroule conformément aux exigences prévues.

Sa tâche ne se limite toutefois pas au contrôle: il conseille, accompagne et aide à prévenir ou à résoudre les difficultés rencontrées durant l'apprentissage.

13.2 Quel est son rôle?

1. Vérifier la qualité de la formation

Il observe si l'entreprise permet réellement à l'apprenti d'acquérir les compétences attendues.

Il peut s'intéresser à:

- la planification de la formation;
- les tâches confiées à l'apprenti;
- le suivi par le formateur;
- les conditions de travail;
- la sécurité;
- la progression de l'apprenti;
- la tenue des documents de formation.

2. Conseiller le formateur

Le commissaire peut aider le formateur à mieux organiser la formation, à utiliser les bons outils et à ajuster le suivi.

Il peut par exemple proposer:

- mieux structurer le programme de formation;
- d'organiser des entretiens plus réguliers;
- de mieux documenter les activités;
- de renforcer certaines compétences pratiques
- de contacter d'autres partenaires si nécessaire.

3. Écouter l'apprenti

Il peut rencontrer l'apprenti pour comprendre son vécu en entreprise:

- ▶ se sent-il bien intégré?
- ▶ reçoit-il des explications suffisantes?
- ▶ peut-il poser des questions?
- ▶ progresse-t-il?
- ▶ y a-t-il des difficultés ou des tensions?
- ▶ les règles de sécurité sont-elles respectées?

4. Repérer les difficultés

Il peut identifier des problèmes avant qu'ils ne deviennent trop importants:

- ▶ absence de planification;
- ▶ manque de suivi;
- ▶ conflits;
- ▶ dossier de formation incomplet;
- ▶ difficultés scolaires ou pratiques;
- ▶ tâches trop répétitives;
- ▶ manque de variété dans la formation;
- ▶ manque de respect des exigences de sécurité.

5. Faire le lien avec les autorités ou partenaires

Si nécessaire, il peut transmettre des informations ou recommander des mesures aux personnes ou services compétents.

13.3 Les visites du commissaire d'apprentissage

Le nombre, le moment et l'organisation des visites peuvent varier selon les cantons. L'entreprise formatrice doit se référer aux indications de l'autorité cantonale compétente ou de l'organisation chargée du suivi de la formation. Les visites servent à faire le point sur le déroulement de la formation.

Elles peuvent avoir lieu:

- au début de l'apprentissage;
- pendant la période d'essai;
- une fois par année;
- à la demande de l'apprenti;
- à la demande du formateur;

- en cas de difficulté;
- avant une étape importante de la formation.

13.4 Pourquoi préparer une visite?

La visite du commissaire ne doit pas être perçue comme une sanction ou comme un simple contrôle administratif. Elle permet de faire le point sur la formation, d'identifier ce qui fonctionne bien et de corriger rapidement ce qui doit être amélioré.

L'objectif est de rassurer les formateurs. Beaucoup craignent ce type de visite parce qu'ils ne savent pas ce qui sera demandé.

13.5 Préparer la visite du commissaire

Documents à préparer

- Contrat d'apprentissage
- Plan de formation
- Programme individuel de formation
- Planning ou suivi des activités réalisées
- Accès ou éléments liés à Konvink
- Dossier de formation de l'apprenti
- Rapports d'apprentissage
- Rapports de formation semestriels
- Bulletins ou résultats scolaires disponibles
- Retours des cours interentreprises si disponibles
- Documents ou instructions de sécurité
- Objectifs fixés avec l'apprenti
- Mesures prises en cas de difficulté

Questions à se poser avant la visite

- L'apprenti sait-il ce qu'il doit apprendre?
- Le programme de formation est-il clair?
- Les tâches confiées correspondent-elles au plan de formation?
- L'apprenti progresse-t-il?
- Les entretiens sont-ils réalisés régulièrement?
- Le dossier de formation est-il tenu à jour?
- Les rapports sont-ils contrôlés et discutés?
- La sécurité est-elle expliquée et respectée?
- Konvink est-il utilisé ou intégré dans le suivi?
- Y a-t-il des difficultés à signaler?

13.6 Déroulement possible d'une visite

Exemple de déroulement

Étape	Contenu
1. Accueil	Présentation, but de la visite, organisation du temps
2. Entretien avec le formateur	Point sur la formation, la planification, les documents, les difficultés éventuelles
3. Entretien avec l'apprenti	Ressenti, progression, encadrement, tâches réalisées, sécurité
4. Consultation des documents	Dossier de formation, rapports, planification, suivi, rapports de formation
5. Visite éventuelle de la place de travail	Observation de l'environnement, des outils, des EPI, des conditions de formation
6. Discussion commune	Bilan avec l'apprenti et le formateur
7. Mesures éventuelles	Objectifs, délais, recommandations
8. Rapport de visite	Synthèse écrite selon les pratiques cantonales

13.7 Pendant la visite: attitude recommandée

Le formateur a intérêt à présenter la situation de manière transparente. Si tout n'est pas parfait, il vaut mieux l'expliquer clairement et montrer les mesures déjà prévues. Le commissaire n'attend pas forcément une formation idéale, mais une formation suivie, organisée et capable de s'améliorer.

À recommander:

- ▶ être honnête;
- ▶ montrer les documents disponibles;
- ▶ expliquer les difficultés sans les cacher;
- ▶ laisser l'apprenti s'exprimer;
- ▶ prendre note des recommandations;
- ▶ fixer des mesures réalistes;
- ▶ respecter les délais décidés.

13.8 Après la visite

Une visite utile ne s'arrête pas au moment où le commissaire quitte l'entreprise. Les remarques doivent être reprises, discutées et transformées en actions concrètes.

À faire après la visite

- ▶ relire le rapport ou les remarques;
- ▶ discuter des points importants avec l'apprenti;
- ▶ mettre en œuvre les mesures décidées;
- ▶ adapter le plan de formation si nécessaire;
- ▶ prévoir une date de contrôle interne;
- ▶ informer les personnes concernées dans l'entreprise;
- ▶ contacter les partenaires si une mesure externe est nécessaire.

14. Prévenir et gérer les difficultés

14.1 Signes précurseurs

Conserver:

- ▶ retards;
- ▶ manque de motivation;
- ▶ conflits;
- ▶ erreurs répétées;
- ▶ dossier non tenu;
- ▶ difficultés scolaires;
- ▶ comportement inadéquat;
- ▶ absence de progression.

14.2 Réagir rapidement

Méthode simple:

1. observer;
2. discuter;
3. documenter;
4. fixer des objectifs;
5. décider de mesures;
6. contrôler;
7. contacter les partenaires si nécessaire.

14.3 Chercher du soutien

En cas de difficulté importante, le formateur ne doit pas rester seul. Il prend contact avec les partenaires compétents selon l'organisation prévue dans son canton: autorité cantonale, école professionnelle, responsable des cours interentreprises, organisation du monde du travail, association professionnelle ou autre service de soutien reconnu.

Les appellations, responsabilités et procédures peuvent varier selon les cantons. En cas de doute, le formateur se réfère à l'autorité cantonale compétente ou à l'organisation responsable de la formation dans sa région.

15. Sécurité au travail et protection de la santé

La sécurité au travail et la protection de la santé font partie intégrante de la formation. Dans le métier d'agent d'exploitation, l'apprenti peut être confronté à des machines, des outils, des produits chimiques, des travaux extérieurs, des installations techniques ou des situations présentant des risques.

Le formateur doit donc veiller à ce que l'apprenti reçoive les instructions nécessaires dès le début de la formation et tout au long de son apprentissage. Ces instructions doivent être comprises, appliquées et régulièrement rappelées.

La sécurité ne doit pas être traitée comme un thème séparé. Elle doit être intégrée dans chaque activité pratique.

15.1 Responsabilité du formateur

Le formateur a la responsabilité d'instruire, d'accompagner et de surveiller l'apprenti en fonction des travaux réalisés, de son âge, de son niveau de formation, de son expérience et des risques présents.

Il doit notamment:

- ▶ expliquer les dangers liés à l'activité;
- ▶ présenter les consignes de sécurité;
- ▶ vérifier que l'apprenti a compris les instructions;
- ▶ mettre à disposition les équipements de protection individuelle nécessaires;
- ▶ montrer les bons gestes;
- ▶ surveiller l'exécution du travail;
- ▶ corriger immédiatement les comportements dangereux;
- ▶ rappeler régulièrement les règles importantes.

L'ordonnance de formation prévoit que les directives et recommandations en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de protection de l'environnement soient remises et expliquées dès le début de la formation et tout au long de celle-ci. Ces éléments font partie de la formation dans tous les lieux de formation et sont pris en considération dans la procédure de qualification.

Le SECO rappelle également que l'employeur doit tenir compte du fait que les jeunes ont peu d'expérience, qu'ils ne sont pas encore entièrement formés et qu'ils ne doivent pas être surmenés. Ils doivent être informés de manière suffisante par un adulte expérimenté, notamment sur la sécurité et la protection de la santé au travail.

15.2 Protection particulière des jeunes travailleurs

Les apprentis mineurs bénéficient d'une protection particulière. Sont considérés comme jeunes travailleurs les personnes jusqu'à l'âge de 18 ans révolus. Cette protection concerne notamment les travaux dangereux, la durée du travail, le repos, le travail de nuit, le travail du dimanche et l'information des parents ou représentants légaux dans certaines situations.

Le formateur doit donc être particulièrement attentif lorsqu'il encadre un apprenti mineur. Il ne peut pas le considérer comme un collaborateur adulte pleinement expérimenté.

Il doit tenir compte notamment:

- ▶ de son âge;
- ▶ de sa maturité;
- ▶ de son expérience pratique;
- ▶ de sa compréhension des consignes;
- ▶ de sa capacité à identifier les dangers;
- ▶ de son niveau d'autonomie;
- ▶ de sa fatigue éventuelle;
- ▶ de sa charge scolaire et de formation.

Le principe est simple: plus l'apprenti est jeune ou inexpérimenté, plus l'encadrement doit être proche.

15.3 Travaux dangereux et restrictions

Les travaux dangereux sont en principe interdits aux jeunes. Le SECO définit les travaux dangereux comme des travaux qui, par leur nature ou les circonstances dans lesquelles ils sont effectués, peuvent nuire à la santé, à la formation, à la sécurité ou au développement personnel des jeunes. Des exemples sont les travaux avec des produits chimiques dangereux, les travaux exposant à un bruit dangereux ou les travaux avec des machines présentant un risque élevé d'accident.

Dans la formation professionnelle initiale, certaines exceptions sont possibles lorsque ces travaux sont nécessaires pour atteindre les objectifs de formation. Dans ce cas, l'apprenti doit être formé, guidé, encadré et surveillé selon son niveau de formation et les risques présents.

Pour les agents d'exploitation et les employés d'exploitation, l'ordonnance précise qu'il est possible d'occuper les personnes en formation à certains travaux mentionnés dans l'annexe 2 du plan de formation, à condition qu'elles soient formées, encadrées et surveillées en fonction des risques accrus. Les mesures d'accompagnement sont définies dans cette annexe.

Le formateur ne doit donc jamais confier une activité à risque sans instruction préalable, sans contrôle de la compréhension et sans surveillance adaptée.

15.4 Mesures d'accompagnement

Les mesures d'accompagnement servent à protéger l'apprenti lorsqu'il réalise des travaux présentant des risques particuliers. Elles permettent de rendre possible l'apprentissage de certaines activités tout en réduisant les dangers.

Elles peuvent comprendre:

- ▶ une instruction spécifique avant l'activité;
- ▶ une démonstration par le formateur;
- ▶ une explication des dangers;
- ▶ une vérification de la compréhension;
- ▶ une surveillance directe au début;
- ▶ une progression dans la difficulté;
- ▶ l'utilisation obligatoire d'EPI;
- ▶ l'interdiction de travailler seul pour certaines tâches;
- ▶ un contrôle régulier du comportement et du résultat;
- ▶ une documentation de l'instruction donnée.

Le niveau d'encadrement doit toujours être adapté à la situation. Un apprenti débutant ne doit pas recevoir le même degré d'autonomie qu'un apprenti en fin de formation.

15.5 Instruction de sécurité avant chaque activité

Avant une activité pratique, le formateur doit donner les consignes de sécurité nécessaires. Cette instruction doit être concrète, compréhensible et liée à la tâche réelle.

Elle peut porter sur:

- ▶ les dangers principaux;
- ▶ les zones à risque;
- ▶ les machines, outils ou produits utilisés;
- ▶ les EPI obligatoires;
- ▶ les gestes interdits;
- ▶ les procédures à respecter;
- ▶ les mesures en cas d'incident;
- ▶ le rangement et le nettoyage après l'activité.

Le formateur vérifie que l'apprenti a compris. Il peut lui demander de reformuler les consignes ou de montrer les gestes attendus avant de commencer.

Exemples de questions simples:

- ▶ Quel est le principal danger de cette activité?
- ▶ Quels EPI dois-tu porter?
- ▶ Que dois-tu vérifier avant de commencer?
- ▶ Que fais-tu si tu constates un problème?
- ▶ À quel moment dois-tu m'appeler?

Cette vérification est importante, car un apprenti peut parfois dire qu'il a compris alors qu'il n'a pas encore identifié le risque réel.

15.6 EPI et comportement attendu

Les équipements de protection individuelle doivent être adaptés à l'activité. Selon les travaux, ils peuvent comprendre:

- ▶ chaussures de sécurité;
- ▶ gants;
- ▶ lunettes de protection;
- ▶ protection auditive;
- ▶ casque;
- ▶ vêtements de signalisation;
- ▶ masque ou protection respiratoire;
- ▶ protection contre les produits chimiques;
- ▶ autres équipements spécifiques selon le risque.

Le formateur vérifie que les EPI sont disponibles, en bon état, adaptés à l'apprenti et correctement utilisés.

Les EPI ne suffisent toutefois pas. Le comportement de l'apprenti est tout aussi important. Il doit apprendre à:

- ▶ respecter les consignes;
- ▶ signaler un danger;
- ▶ ne pas prendre d'initiative risquée;
- ▶ demander de l'aide en cas de doute;
- ▶ maintenir son poste de travail en ordre;
- ▶ utiliser le matériel correctement;
- ▶ arrêter le travail si une situation devient dangereuse.

La sécurité fait partie du professionnalisme. Un travail n'est pas correctement réalisé s'il n'est pas réalisé en sécurité.

15.7 Durée du travail, repos et fatigue

Lorsque l'apprenti est mineur, le formateur doit aussi être attentif à la durée du travail, au repos et à la fatigue.

Le SECO rappelle que, pour les jeunes de plus de 15 ans, la durée journalière maximale du travail ne doit pas dépasser celle des autres travailleurs de l'entreprise et ne peut pas excéder neuf heures par jour. Les jeunes doivent également bénéficier d'au moins douze heures de repos quotidien.

Les jeunes de moins de 16 ans ne peuvent travailler que jusqu'à 20 h. Les jeunes de 16 ans ou plus ne peuvent travailler que jusqu'à 22 h. Les veilles de cours à l'école professionnelle ou de cours interentreprises, les jeunes ne peuvent travailler que jusqu'à 20 h.

Ces règles sont importantes, car la fatigue augmente les risques d'accident, d'erreur et de manque d'attention. Le formateur doit donc veiller à ne pas surcharger l'apprenti.

15.8 Travail de nuit et du dimanche

Le travail de nuit et le travail du dimanche sont en principe interdits aux jeunes. Des exceptions existent pour certaines professions lorsque cela est nécessaire à la formation professionnelle initiale, mais elles sont encadrées par des règles spécifiques.

Dans le cadre de la formation d'agent d'exploitation ou d'employé d'exploitation, le formateur doit donc être prudent avant de prévoir une activité en dehors des horaires ordinaires. En cas de doute, il se réfère à l'autorité cantonale compétente ou à l'organisation responsable de la formation dans sa région.

15.9 Information des parents ou représentants légaux

Lorsque l'apprenti est mineur, les parents ou représentants légaux peuvent devoir être informés dans certaines situations importantes.

Le SECO indique que l'employeur doit informer les parents des jeunes sur les conditions de travail, les dangers éventuels et les mesures de protection à prendre. Il doit également les informer si un jeune a un accident, une maladie aiguë ou si sa santé ou sa moralité est en danger.

Cette information doit être faite de manière claire et appropriée, en respectant l'organisation de l'entreprise et les pratiques cantonales.

15.10 Documentation des instructions données

Les instructions importantes liées à la sécurité doivent être documentées. Cela permet de garder une trace de ce qui a été expliqué, compris et mis en place.

La documentation peut prendre différentes formes:

- ▶ fiche d'instruction signée;
- ▶ note dans le dossier de formation;
- ▶ check-list de sécurité;
- ▶ rendu d'entretien;
- ▶ trace dans Konvink;
- ▶ document interne de l'entreprise;
- ▶ observation écrite après une activité à risque.

Il est particulièrement important de documenter les instructions liées aux travaux dangereux, à l'utilisation de machines, aux produits chimiques, aux EPI et aux procédures d'urgence.

Cette documentation protège l'apprenti, aide le formateur à suivre la progression et démontre que la sécurité a bien été intégrée dans la formation.

Check-list avant une activité pratique

Point à vérifier	Fait	Remarques
L'activité est adaptée à l'âge et au niveau de l'apprenti	☐	
Les dangers principaux ont été expliqués	☐	
Les consignes de sécurité ont été comprises	☐	
Les EPI nécessaires sont disponibles	☐	
Les EPI sont correctement utilisés	☐	
Le matériel est en bon état	☐	
La méthode de travail a été montrée	☐	
Le niveau de surveillance est défini	☐	
L'apprenti sait quoi faire en cas de problème	☐	
L'instruction est documentée si nécessaire	☐	

La sécurité au travail contribue directement à la qualité de la formation. Une formation de qualité ne se limite pas à transmettre des gestes professionnels: elle garantit aussi que l'apprenti progresse dans un cadre structuré, sûr et adapté à son niveau.

16. Qualité de la formation

La qualité de la formation ne dépend pas seulement de la bonne volonté du formateur. Elle repose sur une organisation claire, un suivi régulier, des objectifs connus et une amélioration continue.

Une formation de qualité permet à l'apprenti de développer progressivement les compétences attendues, de travailler en sécurité, de comprendre son métier et de gagner en autonomie.

Le plan de formation est un instrument important pour promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale. Il décrit les compétences opérationnelles à acquérir et sert de base aux entreprises formatrices, aux écoles professionnelles et aux cours interentreprises pour planifier et organiser la formation.

16.1 Pourquoi contrôler la qualité?

Contrôler la qualité de la formation permet de vérifier que l'apprenti bénéficie réellement des conditions nécessaires pour apprendre son métier.

Ce contrôle ne doit pas être compris comme une sanction. Il sert plutôt à se poser régulièrement les bonnes questions:

- ▶ L'apprenti reçoit-il des tâches formatrices?
- ▶ Les activités proposées correspondent-elles au plan de formation?
- ▶ Les consignes sont-elles expliquées clairement?
- ▶ La sécurité est-elle respectée?
- ▶ L'apprenti progresse-t-il?
- ▶ Les entretiens sont-ils réalisés?
- ▶ Le dossier de formation ou les œuvres sont-ils suivis?
- ▶ Les difficultés sont-elles repérées assez tôt?
- ▶ Les partenaires de la formation sont-ils sollicités si nécessaire?

Une formation de qualité se remarque lorsque l'apprenti comprend ce qu'il fait, sait pourquoi il le fait, progresse dans ses compétences et devient peu à peu plus autonome.

16.2 Auto-évaluation de l'entreprise formatrice

L'entreprise formatrice peut régulièrement évaluer sa propre manière de former. Cette auto-évaluation permet d'identifier ce qui fonctionne bien et ce qui doit être amélioré.

Elle peut être réalisée par le formateur seul, avec le responsable de formation, avec la hiérarchie ou lors d'un entretien avec l'apprenti.

Quelques questions simples peuvent guider cette auto-évaluation:

Question	Oui / À améliorer		Remarques
L'apprenti dispose-t-il d'un programme de formation clair?	☐	☐	
Les activités sont-elles variées et formatrices?	☐	☐	
Le plan de formation est-il utilisé régulièrement?	☐	☐	
Les consignes de sécurité sont-elles expliquées et contrôlées?	☐	☐	
Les EPI nécessaires sont-ils disponibles et utilisés?	☐	☐	
L'apprenti reçoit-il des retours réguliers?	☐	☐	
Les entretiens de formation sont-ils planifiés?	☐	☐	
Le dossier de formation ou les œuvres Konvink sont-ils suivis?	☐	☐	
Les difficultés sont-elles traitées rapidement?	☐	☐	
La collaboration avec l'école et les CIE est-elle suffisante?	☐	☐	

L'objectif n'est pas de remplir un document pour la forme. L'objectif est de prendre du recul sur la formation et de décider d'améliorations concrètes.

16.3 Outils de qualité disponibles

Différents outils peuvent aider l'entreprise à contrôler et améliorer la qualité de la formation.

Parmi les outils utiles, on peut citer:

- ▶ le plan de formation;
- ▶ le programme individuel de formation;
- ▶ les entretiens de formation;
- ▶ le rapport de formation;
- ▶ le dossier de formation;
- ▶ les œuvres réalisées sur Konvink;
- ▶ les observations du formateur;

- les retours de l'école professionnelle;
- les retours des cours interentreprises;
- les visites ou échanges avec les responsables du suivi selon les cantons;
- les outils nationaux de qualité, comme la QualiCarte lorsqu'elle est utilisée.

La QualiCarte peut être mentionnée comme un outil d'auto-évaluation de la formation en entreprise, à condition de rester général. Elle permet de réfléchir à la qualité de l'encadrement, de l'organisation et du suivi de la formation. L'ancien document la citait déjà comme outil lié au contrôle de la formation.

Il n'est pas nécessaire d'entrer ici dans le détail de chaque outil. Le message principal est que le formateur dispose de plusieurs moyens pour vérifier si la formation est bien organisée et adaptée à l'apprenti.

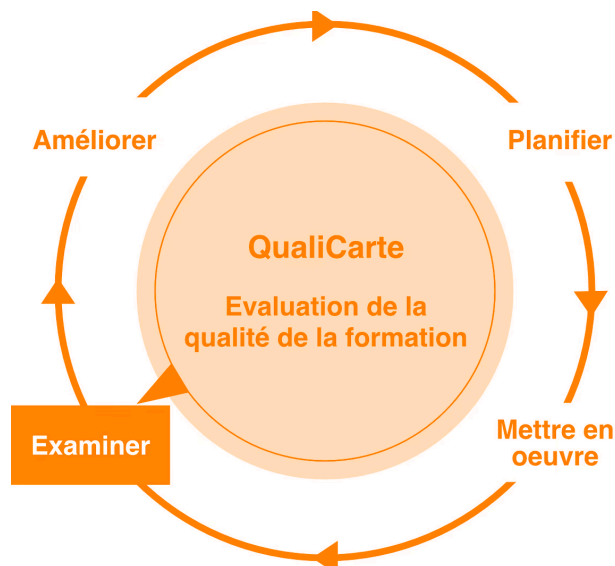


Figure 8: Evaluation avec la qualicarte

16.4 Améliorer la formation en continu

La qualité de la formation s'améliore dans la durée. Le formateur observe ce qui fonctionne, repère les difficultés, adapte sa manière de former et corrige ce qui doit l'être.

Une formule simple peut guider cette amélioration continue:

Planifier → Former → Observer → Corriger → Améliorer

Étape	Signification
Planifier	Prévoir les activités de formation en lien avec le plan de formation
Former	Instruire l'apprenti dans des situations pratiques réelles
Observer	Vérifier la progression, la sécurité, l'autonomie et le comportement
Corriger	Donner des retours, reprendre les points faibles et décider de mesures
Améliorer	Adapter la formation pour la rendre plus efficace

Cette logique permet d'éviter que la formation reste figée. Elle encourage le formateur à ajuster régulièrement son accompagnement selon la progression de l'apprenti.

Améliorer la formation peut signifier, par exemple:

- varier davantage les activités;
- mieux préparer les instructions pratiques;
- prévoir des entretiens plus réguliers;
- mieux utiliser Konvink;
- renforcer le suivi du dossier de formation;

- ▶ reprendre certaines consignes de sécurité;
- ▶ demander un soutien externe si nécessaire;
- ▶ collaborer avec un autre service ou une autre entreprise pour compléter certains objectifs.

La qualité de la formation repose donc sur une idée simple: observer régulièrement, corriger rapidement et chercher à faire mieux.

Une formation bien organisée et régulièrement suivie prépare progressivement l'apprenti à la procédure de qualification. Cette préparation ne doit pas commencer seulement en fin d'apprentissage, mais se construire tout au long de la formation.

17. Préparer la procédure de qualification

La procédure de qualification marque la fin de la formation professionnelle initiale. Elle permet de vérifier si l'apprenti a acquis les compétences nécessaires pour exercer la profession de manière compétente, autonome et sûre.

La préparation à cette procédure ne doit pas commencer seulement en fin d'apprentissage. Elle se construit progressivement, dès le début de la formation, à travers les activités pratiques, les entretiens, le dossier de formation, les œuvres réalisées sur Konvink et les retours réguliers du formateur.

L'objectif du formateur est d'aider l'apprenti à consolider ses compétences, à gagner en assurance et à comprendre les attentes de la profession.

17.1 Préparer progressivement

La préparation à la procédure de qualification doit être intégrée dans toute la formation. Chaque activité pratique, chaque instruction, chaque entretien et chaque retour donné à l'apprenti contribue à cette préparation.

Le formateur veille à ce que l'apprenti développe progressivement:

- ▶ les gestes professionnels;
- ▶ l'organisation du travail;
- ▶ l'autonomie;
- ▶ le respect des règles de sécurité;
- ▶ la qualité d'exécution;
- ▶ la capacité à expliquer ce qu'il fait;
- ▶ la capacité à contrôler son propre travail;
- ▶ le comportement professionnel attendu.

Le plan de formation sert de référence. Il décrit les compétences opérationnelles que les personnes en formation doivent avoir acquises à la fin de leur formation et sert de base à l'organisation de la formation dans les trois lieux de formation.

17.2 Utiliser les situations professionnelles

La meilleure préparation reste la pratique régulière dans des situations professionnelles réelles.

Le formateur peut utiliser les activités courantes de l'entreprise pour entraîner l'apprenti à travailler de manière plus autonome et plus structurée.

Exemples de situations utiles:

- ▶ préparer une intervention;
- ▶ choisir le matériel adapté;
- ▶ appliquer les règles de sécurité;
- ▶ réaliser une tâche complète;
- ▶ contrôler le résultat;
- ▶ ranger le poste de travail;
- ▶ expliquer la méthode utilisée;
- ▶ identifier les points à améliorer.

L'apprenti doit apprendre à ne pas seulement "faire" une tâche, mais aussi à comprendre pourquoi il la réalise de cette manière. Cette capacité à expliquer son travail est importante dans la progression professionnelle.

17.3 Utiliser Konvink pour consolider

Konvink peut soutenir la préparation à la procédure de qualification. Les ressources, les situations d'apprentissage et les œuvres permettent à l'apprenti de reprendre des thèmes, de vérifier sa compréhension et de documenter ses expériences professionnelles.

Le formateur peut utiliser Konvink pour:

- ▶ revoir des thèmes déjà travaillés;
- ▶ identifier les points à consolider;
- ▶ préparer une activité pratique;
- ▶ demander à l'apprenti de documenter une situation; • discuter d'une œuvre réalisée;
- ▶ faire le lien entre les compétences du plan de formation et les activités de l'entreprise.

Konvink ne remplace pas l'entraînement pratique, mais il aide l'apprenti à structurer ses connaissances et à mieux comprendre son parcours de formation.

17.4 Mettre en place un plan de révision

En fin de formation, il est utile d'établir un plan de révision simple. Ce plan permet de reprendre les domaines importants, de consolider les points faibles et de préparer l'apprenti de manière progressive.

Le plan de révision peut être organisé par période.

Période	Objectifs	Activités prévues	Suivi
6 mois avant la procédure de qualification	Identifier les points forts et les points faibles	Bilan avec l'apprenti, consultation du dossier de formation et de Konvink	Entretien de situation
4 mois avant	Consolider les domaines moins maîtrisés	Activités pratiques ciblées, répétition de gestes professionnels	Observation du formateur
2 mois avant	Entraîner des situations complètes	Tâches réalisées avec plus d'autonomie	Retour détaillé
Dernières semaines	Renforcer la confiance et clarifier les dernières questions	Révision, rappels de sécurité, discussion sur les attentes	Bilan final

Ce plan doit rester réaliste. Il ne doit pas ajouter une pression inutile, mais aider l'apprenti à se préparer avec méthode.

17.5 Prévoir du soutien si nécessaire

Si l'apprenti rencontre des difficultés importantes, le formateur ne doit pas attendre la fin de la formation pour réagir.

Le soutien peut prendre différentes formes:

- ▶ reprise d'une instruction pratique;
- ▶ accompagnement plus rapproché sur certaines tâches;
- ▶ objectifs plus courts et plus précis;
- ▶ temps supplémentaire pour documenter une activité;
- ▶ appui pour organiser les révisions;
- ▶ contact avec l'école professionnelle;
- ▶ échange avec les responsables des cours interentreprises;
- ▶ recours à l'autorité cantonale compétente ou aux responsables du suivi selon le canton.

En cas de difficulté importante, le formateur prend contact avec les partenaires compétents selon l'organisation prévue dans son canton: autorité cantonale, école professionnelle, responsable des cours interentreprises, organisation du monde du travail, association professionnelle ou autre service de soutien reconnu.

L'objectif est d'agir suffisamment tôt pour augmenter les chances de réussite de l'apprenti.

17.6 Synthèse: préparer la procédure de qualification

Action du formateur

Utiliser le plan de formation

Observer régulièrement l'apprenti

Donner des retours constructifs

Utiliser Konvink

Suivre le dossier de formation

Organiser des situations pratiques complètes

Prévoir un plan de révision

Chercher du soutien si nécessaire

Objectif

Vérifier les compétences à atteindre

Identifier les progrès et les difficultés

Aider l'apprenti à s'améliorer

Consolider les apprentissages

Garder une trace de la progression

Développer l'autonomie

Structurer la préparation finale

Ne pas laisser les difficultés s'aggraver

Pour accompagner correctement l'apprenti et organiser la formation, le formateur doit pouvoir s'appuyer sur des ressources fiables. Le chapitre suivant rassemble les principaux liens, documents et outils utiles pour soutenir la formation en entreprise.

18. Références et ressources

Le formateur ne doit pas travailler uniquement avec ses propres connaissances ou avec des habitudes internes à l'entreprise. Pour organiser correctement la formation, il doit pouvoir s'appuyer sur des documents officiels, des outils de formation et des partenaires compétents.

Les ressources présentées ci-dessous permettent de retrouver les informations essentielles concernant la formation professionnelle, les exigences de la profession, la sécurité, le suivi de l'apprenti et les outils utilisés durant l'apprentissage.

Les liens, noms de services et contacts pouvant évoluer, il est recommandé de vérifier régulièrement les informations auprès des sources officielles.

18.1 Documents officiels de formation

Les documents officiels constituent la base de la formation. Ils définissent le cadre, les compétences à développer, les exigences à respecter et les conditions de la procédure de qualification.

Les principaux documents à consulter sont:

- ▶ l'ordonnance de formation de la profession;
- ▶ le plan de formation;
- ▶ les annexes relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé;
- ▶ les informations relatives à la procédure de qualification;
- ▶ les directives ou informations complémentaires transmises par les autorités compétentes.

Pour les agents d'exploitation CFC, l'ordonnance précise notamment la durée de trois ans, les domaines spécifiques, les compétences opérationnelles et les exigences liées à la sécurité, à la santé et à la protection de l'environnement.

Le plan de formation décrit les compétences opérationnelles à acquérir et sert de base aux entreprises formatrices, aux écoles professionnelles et aux cours interentreprises pour planifier et organiser la formation.

18.2 Ressources pour la formation en entreprise

Pour organiser la formation pratique, le formateur peut utiliser différents outils:

- ▶ le plan de formation;
- ▶ le programme individuel de formation;
- ▶ les documents internes de l'entreprise;
- ▶ les check-lists d'accueil et de suivi;
- ▶ les modèles d'entretien;
- ▶ les rapports de formation;

- le dossier de formation;
- les œuvres réalisées sur Konvink;
- les observations du formateur;
- les retours de l'école professionnelle et des cours interentreprises.

Ces ressources aident le formateur à planifier, suivre, documenter et améliorer la formation.

Elles permettent aussi de garder une trace du parcours de l'apprenti, des objectifs fixés, des mesures décidées et des progrès réalisés.

18.3 Konvink

Konvink est une ressource importante pour accompagner la formation. Il propose des contenus, des situations d'apprentissage et des outils permettant à l'apprenti de travailler les compétences liées à sa profession.

Le formateur peut utiliser Konvink pour:

- préparer une activité pratique;
- faire le lien avec le plan de formation;
- soutenir l'apprenti dans ses apprentissages;
- suivre certaines activités réalisées; • discuter des œuvres produites;
- préparer un entretien de formation;
- consolider les connaissances avant la procédure de qualification.

Konvink ne remplace pas la formation pratique en entreprise. Il sert d'appui. Le formateur reste responsable de l'instruction, de la sécurité, du suivi et de l'évaluation de l'apprenti.

18.4 Sécurité au travail et protection de la santé

La sécurité au travail doit être intégrée dans toutes les activités de formation. Le formateur peut s'appuyer sur plusieurs ressources pour préparer ses instructions et vérifier les mesures à prendre.

Les ressources utiles concernent notamment:

- la sécurité au travail;
- la protection de la santé;
- la protection des jeunes travailleurs;
- les travaux dangereux;
- les équipements de protection individuelle;
- les produits chimiques;
- les machines et outils;
- les mesures d'accompagnement prévues dans le plan de formation.

Le SECO rappelle que les jeunes travailleurs bénéficient d'une protection particulière et que l'employeur doit les informer suffisamment, notamment sur la sécurité et la protection de la santé au travail.

Les mesures d'accompagnement liées aux travaux dangereux sont précisées dans l'annexe 2 du plan de formation. Elles doivent être prises en compte lorsque l'apprenti réalise des activités présentant des risques particuliers.

18.5 Partenaires et services de soutien

En cas de question ou de difficulté, le formateur peut s'adresser aux partenaires compétents selon l'organisation prévue dans son canton ou dans sa région.

Les partenaires possibles sont notamment:

- ▶ l'autorité cantonale compétente;
- ▶ l'école professionnelle;
- ▶ les responsables des cours interentreprises;
- ▶ les responsables du suivi de la formation selon les cantons;
- ▶ l'organisation du monde du travail;
- ▶ l'association professionnelle;
- ▶ les services de soutien reconnus.

Les appellations, responsabilités et contacts peuvent varier selon les cantons. En cas de doute, le formateur se réfère à l'autorité cantonale compétente ou à l'organisation responsable de la formation dans sa région.

En Romandie, la SFB Romandie constitue l'organisation de référence pour la formation des agents d'exploitation et des employés d'exploitation. Elle intervient notamment dans l'organisation des cours interentreprises et dans la mise à disposition d'informations liées à la formation professionnelle de la branche.

18.6 Exemple de tableau de ressources

Ressource	Utilité pour le formateur
Ordonnance de formation	Connaître le cadre officiel, la durée, les exigences et la procédure de qualification
Plan de formation	Identifier les compétences à développer et organiser la formation
Annexe sur les mesures d'accompagnement	Encadrer les travaux présentant des risques particuliers
Konvink	Préparer, soutenir et documenter les apprentissages
Programme individuel de formation	Adapter la formation à la réalité de l'entreprise

Rapport de formation	Garder une trace du suivi et des objectifs
Dossier de formation / œuvres	Suivre la progression et documenter les expériences professionnelles
École professionnelle	Faire le lien avec les connaissances théoriques
Cours interentreprises	Compléter la formation pratique de base
Autorité cantonale compétente	Obtenir des informations administratives ou réglementaires
Organisation du monde du travail	Accéder aux informations de la branche et aux ressources professionnelles
SECO / SUVA / CFST	Obtenir des informations sur la sécurité et la protection de la santé

18.7 Recommandation au formateur

Le formateur devrait conserver les principaux documents de référence dans un endroit facilement accessible, sous forme numérique ou papier.

Il est utile de prévoir un dossier contenant:

- ▶ l'ordonnance de formation;
- ▶ le plan de formation;
- ▶ le programme individuel de formation;
- ▶ les documents de sécurité;
- ▶ les accès ou informations liés à Konvink;
- ▶ les modèles d'entretien et de rapport;
- ▶ les contacts utiles;
- ▶ les documents transmis par l'école ou les cours interentreprises.

Cette organisation facilite le suivi de l'apprenti et permet de retrouver rapidement les informations nécessaires en cas de question, de contrôle ou de difficulté.

Les annexes proposent des modèles simples et directement utilisables par le formateur. Elles permettent de préparer l'arrivée de l'apprenti, d'organiser les entretiens, de suivre la progression et de documenter les principales étapes de la formation.

18.8 Pour conclure

Former un apprenti demande du temps, de la patience et de la régularité. Le formateur n'a pas besoin de tout maîtriser parfaitement dès le départ, mais il doit offrir un cadre clair, sécurisant et progressif. En utilisant le plan de formation, Konvink, les entretiens réguliers et les partenaires disponibles, il contribue directement à la réussite de l'apprenti et à la qualité de la formation professionnelle.

19. Annexes

Annexe 1 : Check-list avant l'arrivée de l'apprenti

Cette check-list permet au formateur de vérifier que les éléments essentiels sont prêts avant le premier jour de l'apprenti.

L'objectif est d'accueillir l'apprenti dans de bonnes conditions, de faciliter son intégration et de montrer que sa formation a été préparée.

Élément à préparer	Fait	Remarques
Poste de travail ou lieu de référence prévu	☐	
Vestiaire ou espace personnel disponible	☐	
Vêtements de travail préparés	☐	
EPI préparés et adaptés	☐	
Outils nécessaires disponibles	☐	
Badge, clés, codes ou accès préparés	☐	
Contrat d'apprentissage disponible	☐	
Ordonnance de formation disponible	☐	
Plan de formation disponible	☐	
Accès à Konvink préparé	☐	
Programme individuel de formation préparé	☐	
Documents internes de sécurité préparés	☐	
Règlement de l'entreprise disponible	☐	
Programme du premier jour préparé	☐	
Collaborateurs informés de l'arrivée de l'apprenti	☐	
Personne de référence désignée	☐	
Première activité simple prévue	☐	
Moment de bilan prévu en fin de journée	☐	

Points à vérifier avant le premier jour

Question	Oui	A compléter
L'apprenti sait-il où et à quelle heure se présenter?	☐	☐
Le formateur est-il disponible pour l'accueillir?	☐	☐
L'équipe sait-elle qu'un nouvel apprenti arrive?	☐	☐
Les EPI sont-ils adaptés à la taille de l'apprenti?	☐	☐
Les accès nécessaires ont-ils été demandés à temps?	☐	☐
Le programme du premier jour est-il réaliste?	☐	☐

Remarques particulières

Nom de l'apprenti:

Date d'arrivée:

Formateur responsable:

Personne de référence en cas d'absence du formateur:

Remarques

Cette annexe est simple, mais très utile. Elle évite l'accueil improvisé du style "Ah oui, tu commences aujourd'hui?", qui est probablement l'un des meilleurs moyens de démotiver un apprenti en moins de dix minutes.

Annexe 2: Check-list du premier jour

Cette check-list aide le formateur à organiser le premier jour de l'apprenti.

L'objectif est de l'accueillir correctement, de lui donner les premiers repères et de créer dès le départ un climat de confiance.

1. Accueil de l'apprenti

Élément à prévoir	Fait	Remarques
Accueillir personnellement l'apprenti	☐	
Se présenter comme formateur responsable	☐	
Expliquer le déroulement de la première journée	☐	
Vérifier que l'apprenti dispose des informations de base	☐	<i>Horaires, lieu, contact</i>
Prévoir un moment pour ses premières questions	☐	

2. Présentation de l'entreprise

Élément à présenter	Fait	Remarques
Mission générale de l'entreprise ou du service	☐	
Organisation générale	☐	
Domaines d'activité principaux	☐	<i>Nettoyage, maintenance, espaces verts, voirie, installations, techniques</i>
Rôle de l'apprenti dans l'entreprise	☐	
Comportement professionnel attendu	☐	

3. Visite des locaux

Lieu à montrer	Fait	Remarques
Poste de travail ou lieu de référence	☐	
Vestiaire	☐	
Sanitaires	☐	
Salle de pause / réfectoire	☐	
Magasins / locaux de matériel	☐	
Locaux techniques accessibles	☐	
Zones interdites ou à accès limité	☐	

Issues de secours	☐	
Point de rassemblement	☐	
Emplacement du matériel de premiers secours	☐	

4. Présentation de l'équipe

Élément à clarifier	Fait	Remarques
Présenter l'apprenti aux collaborateurs	☐	
Présenter les personnes qui participeront à sa formation	☐	
Identifier le formateur principal	☐	
Identifier la personne de référence en cas d'absence du formateur	☐	
Expliquer à qui l'apprenti peut poser ses questions	☐	
Clarifier qui peut donner des consignes de travail	☐	

5. Règles de base de l'entreprise

Règle à expliquer	Fait	Remarques
Horaires de travail	☐	
Pauses	☐	
Procédure en cas d'absence ou de retard	☐	
Utilisation du téléphone portable	☐	
Tenue de travail	☐	
Ordre et propreté	☐	
Respect des collègues, usagers ou clients	☐	
Confidentialité si nécessaire	☐	
Règlement interne remis ou présenté	☐	

6. Sécurité au travail

Point de sécurité à expliquer

Fait	Remarques

7. Matériel remis

Matériel / accès

Remis	Remarques

8. Documents et outils de formation

Document / outil	Présenté	Remarques
Contrat d'apprentissage	☐	
Plan de formation	☐	
Ordonnance de formation	☐	
Programme individuel de formation	☐	
Dossier de formation	☐	
Konvink	☐	
Règles pour les œuvres ou documents à réaliser	☐	
Dates importantes connues	☐	<i>École, CIE, entretiens, vacances</i>

9. Première activité simple

Élément	Fait	Remarques
Activité simple prévue	☐	
Objectif expliqué à l'apprenti	☐	
Consignes données clairement	☐	
Consignes de sécurité rappelées	☐	
Activité réalisée avec accompagnement	☐	
Retour donné à l'apprenti	☐	

Exemples de premières activités simples:

- ▶ ranger du matériel avec le formateur;
- ▶ préparer un chariot ou des outils;
- ▶ accompagner une ronde;
- ▶ observer une intervention;
- ▶ effectuer une tâche simple sous surveillance
- ▶ découvrir une procédure interne.

10. Bilan de fin de journée

Question à aborder	Fait	Remarques
Comment l'apprenti a-t-il vécu son premier jour?	☐	
A-t-il compris les principales règles?	☐	
A-t-il encore des questions?	☐	
Les horaires du lendemain sont-ils clairs?	☐	
La suite de la semaine a-t-elle été annoncée?	☐	
Un prochain point de situation est-il prévu?	☐	

Remarques générales

Nom de l'apprenti:

Date du premier jour:

Formateur responsable:

Personne de référence:

Remarques:

Cette annexe est volontairement très pratique. Elle peut être utilisée telle quelle par un formateur le jour de l'arrivée de l'apprenti.

Annexe 3: Modèle de planification semestrielle

Cette annexe permet au formateur d'organiser la formation pratique sur un semestre.

Elle aide à relier le plan de formation, les activités réelles de l'entreprise, les ressources Konvink et le suivi de l'apprenti.

La planification semestrielle doit rester simple et réaliste. Elle peut être adaptée selon le domaine d'activité de l'entreprise: conciergerie, voirie, espaces verts, installations techniques, nettoyage, maintenance ou installations de sport.

Informations générales

Nom de l'apprenti:

Année de formation:

☐ 1re année

☐ 2e année

☐ 3e année

Semestre concerné:

☐ Semestre 1

☐ Semestre 2

☐ Semestre 3

☐ Semestre 4

☐ Semestre 5

☐ Semestre 6

Domaine spécifique:

☐ Service de conciergerie

☐ Service de voirie

☐ Installations de sport

☐ Autre:

Formateur responsable:

Période couverte: du au

Objectif général du semestre

Décrire en quelques lignes ce que l'apprenti doit principalement développer durant ce semestre.

Exemples:

- ▶ découvrir les règles de base de l'entreprise et les consignes de sécurité;
- ▶ consolider les gestes professionnels de base;
- ▶ développer l'autonomie dans les tâches courantes;
- ▶ travailler un domaine particulier du plan de formation;
- ▶ préparer progressivement la procédure de qualification.

Objectif général du semestre:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Planification semestrielle

Période	Domaines travaillés	Activités pratiques prévues	Ressources Konvink	Suivi prévu
Mois 1				
Mois 2				
Mois 3				
Mois 4				
Mois 5				
Mois 6				

Exemple de planification semestrielle

Période	Domaines travaillés	Activités pratiques prévues	Ressources Konvink	Suivi prévu
Mois 1	Accueil, sécurité, organisation du travail	Visite des locaux, EPI, règles de sécurité, rangement du matériel	Ressources liées à la sécurité et à l'organisation	Bilan après deux semaines
Mois 2	Nettoyage intérieur	Entretien d'un sanitaire, choix des produits,	Ressources liées au nettoyage utilisation du chariot de nettoyage	Observation pratique
Mois 3	Gestion du matériel	Préparation, utilisation, nettoyage et rangement du matériel	Ressources liées aux machines et petits appareils	Retour après activité
Mois 4	Maintenance simple	Ronde technique, contrôle visuel,	Ressources liées à la maintenance signalisation d'un défaut	Entretien intermédiaire
Mois 5	Espaces verts ou extérieur	Tonte, arrosage, entretien des abords,	Ressources liées aux espaces verts ou à signalisation d'une zone de travail l'extérieur	Observation avec check-list
Mois 6	Consolidation	Reprise des points faibles, activité complète	Ressources ciblées selon les besoins avec plus d'autonomie	Entretien semestriel

Compétences ou objectifs prioritaires du semestre

Le formateur peut indiquer ici les compétences ou objectifs du plan de formation qui seront particulièrement travaillés durant le semestre.

Compétence / objectif à travailler	Activité prévue en entreprise	Niveau attendu	Remarques

Activités à documenter par l'apprenti

Indiquer les activités qui pourraient faire l'objet d'une œuvre, d'un rapport ou d'une documentation dans le dossier de formation.

Activité à documenter	Forme prévue	Délai	Contrôle par le formateur
	☐ Œuvre Konvink ☐ Rapport ☐ Autre		
	☐ Œuvre Konvink ☐ Rapport ☐ Autre		
	☐ Œuvre Konvink ☐ Rapport ☐ Autre		
	☐ Œuvre Konvink ☐ Rapport ☐ Autre		

Suivi et entretiens prévus

Moment prévu	Type de suivi	Objectif
Début du semestre	Entretien de départ	présenter les objectifs du semestre
Milieu du semestre	Point intermédiaire	Vérifier la progression et adapter si nécessaire
Fin du semestre	Entretien semestriel	Faire le bilan et fixer les objectifs suivants

Autres suivis prévus:

.....

.....

.....

Points de vigilance pour le semestre

Le formateur indique ici les éléments à surveiller particulièrement.

Point de vigilance	Mesure prévue
Ponctualité / comportement	
Autonomie	
Qualité du travail	
Dossier de formation / œuvres	
Difficultés scolaires ou pratiques	
Collaboration avec l'équipe	

Bilan en fin de semestre

À compléter à la fin du semestre.

Points réussis

.....

.....

.....

Points à améliorer

.....

.....

.....

Objectifs pour le semestre suivant

.....

.....

.....

Mesures décidées

Mesure	Responsable	Délai

Signatures

Formateur:.....

Date:

Apprenti:

Date:

Cette annexe peut vraiment devenir un outil de travail central: elle évite que la formation avance "au feeling" et permet au formateur de garder une vue claire sur le semestre.

Annexe 4: Modèle d'entretien de formation

Cette annexe aide le formateur à préparer, conduire et documenter un entretien de formation avec l'apprenti.

L'entretien permet de faire le point sur la progression, les réussites, les difficultés, les objectifs et les mesures à prendre pour la suite.

Informations générales

Nom de l'apprenti:

Année de formation:

☐ 1re année

☐ 2e année

☐ 3e année

Domaine spécifique:

☐ Service de conciergerie

☐ Service de voirie

☐ Installations de sport

☐ Autre:

Date de l'entretien:

Période concernée: du au

Formateur responsable:

Autres personnes présentes:

.....
.....

1. Préparation de l'entretien

Documents ou éléments consultés avant l'entretien

Élément	Consulté	Remarques
Plan de formation	☐	
Programme individuel de formation	☐	
Observations du formateur	☐	
Dossier de formation	☐	
Œuvres réalisées sur Konvink	☐	
Ressources travaillées sur Konvink	☐	
Résultats scolaires disponibles	☐	
Retours des cours interentreprises	☐	
Objectifs fixés lors du dernier entretien	☐	
Mesures décidées précédemment	☐	

2. Bilan de la période écoulée

Activités principales réalisées

.....

.....

.....

.....

Compétences ou domaines travaillés

.....

.....

.....

.....

Œuvres, rapports ou documents réalisés

.....

.....

.....

.....

3. Auto-évaluation de l'apprenti

L'apprenti prépare cette partie avant ou pendant l'entretien.

Question

Réponse de l'apprenti

Qu'est-ce qui s'est bien passé durant cette période?

.....

Quelles tâches ai-je mieux comprises?

.....

Quelles difficultés ai-je rencontrées?

.....

Qu'est-ce que je dois encore améliorer?

.....

De quoi ai-je besoin pour progresser?

.....

Quelles questions ai-je pour mon formateur?

.....

4. Observation du formateur

Domaine observé

Points positifs

Points à améliorer

Gestes professionnels

.....

.....

Qualité du travail

.....

.....

Organisation du travail

.....

.....

Autonomie

.....

.....

Respect des consignes

.....

.....

Sécurité au travail

.....

.....

Utilisation des EPI

.....

.....

Comportement professionnel

.....

.....

Collaboration avec l'équipe

.....

.....

Ponctualité / fiabilité

.....

.....

Dossier de formation / œuvres

.....

.....

5. Points à discuter pendant l'entretien

Point abordé	Commentaires / décisions
Progression générale	
Activités réussies	
Difficultés rencontrées	
Sécurité au travail	
Utilisation de Konvink	
Dossier de formation / œuvres	
École professionnelle	
Cours interentreprises	
Intégration dans l'équipe	
Motivation	
Objectifs pour la prochaine période	

6. Objectifs pour la prochaine période

Les objectifs doivent être simples, concrets et vérifiables.

Objectif	Comment l'atteindre?	Délai	Contrôle prévu

Exemples d'objectifs

- ▶ Appliquer correctement les consignes de sécurité lors de l'utilisation d'une machine.
- ▶ Préparer le matériel nécessaire avant une intervention.
- ▶ Réaliser une tâche simple avec moins d'aide du formateur.
- ▶ Améliorer la ponctualité ou l'organisation.
- ▶ Finaliser une œuvre Konvink liée à une activité réalisée en entreprise.
- ▶ Contrôler le résultat du travail avant de ranger le matériel.

7. Mesures décidées

À compléter si une mesure particulière est nécessaire.

Mesure décidée	Responsable	Délai	Suivi prévu

Exemples de mesures

- ▶ Reprendre une instruction pratique.
- ▶ Prévoir un accompagnement plus rapproché pendant deux semaines.
- ▶ Organiser un point intermédiaire avant le prochain entretien.
- ▶ Revoir les consignes de sécurité.
- ▶ Contrôler plus régulièrement le dossier de formation.
- ▶ Contacter l'école professionnelle ou les cours interentreprises si nécessaire.

8. Appréciation générale

Appréciation du formateur

.....

.....

.....

Remarques de l'apprenti

.....

.....

.....

9. Prochain entretien

Date prévue du prochain entretien:

Points à reprendre lors du prochain entretien:

.....

.....

.....

10. Signatures

Formateur:.....

Date:

Apprenti:

Date:

Représentant légal, si nécessaire:.....

Date:

Cette annexe peut servir aussi bien pour un premier entretien, un entretien intermédiaire ou un entretien semestriel. Elle est volontairement complète: le formateur peut utiliser uniquement les parties nécessaires selon la situation.

Annexe 5: Check-list de suivi de l'apprenti

Cette check-list aide le formateur à observer régulièrement la progression de l'apprenti en entreprise.

Elle peut être utilisée avant un entretien, lors d'un bilan intermédiaire ou pour préparer le rapport de formation. Elle ne remplace pas l'échange avec l'apprenti, mais elle permet de garder une vision claire de son évolution.

Informations générales

Nom de l'apprenti:

Année de formation:

☐ 1re année

☐ 2e année

☐ 3e année

Domaine spécifique:

☐ Service de conciergerie

☐ Service de voirie

☐ Installations de sport

☐ Autre :

Période observée: du au

Formateur responsable:

Date du suivi:

1. Gestes professionnels

Élément observé	Acquis	En cours	A améliorer	Remarques
Comprend les consignes de travail	☐	☐	☐	
Prépare correctement le matériel nécessaire	☐	☐	☐	
Utilise les outils et machines de manière adaptée	☐	☐	☐	
Applique les méthodes de travail expliquées	☐	☐	☐	
Respecte l'ordre des étapes de travail	☐	☐	☐	
Contrôle le résultat de son travail	☐	☐	☐	
Range et nettoie le matériel après utilisation	☐	☐	☐	

2. Sécurité au travail

Élément observé	Acquis	En cours	À améliorer	Remarques
Porte les EPI nécessaires	☐	☐	☐	
Utilise correctement les EPI	☐	☐	☐	
Respecte les consignes de sécurité	☐	☐	☐	
Identifie les dangers principaux	☐	☐	☐	
Signale les situations dangereuses	☐	☐	☐	
Demande de l'aide en cas de doute	☐	☐	☐	
Ne prend pas d'initiative risquée	☐	☐	☐	
Maintient son poste de travail en ordre	☐	☐	☐	

3. Organisation du travail

Élément observé	Acquis	En cours	À améliorer	Remarques
Arrive à l'heure	☐	☐	☐	
Prépare son travail avant de commencer	☐	☐	☐	
Suit les priorités données	☐	☐	☐	
Gère son temps de manière adaptée	☐	☐	☐	
Termine les tâches confiées	☐	☐	☐	
Informe en cas de retard ou de difficulté	☐	☐	☐	
Respecte les délais fixés	☐	☐	☐	

4. Autonomie

Élément observé	Acquis	En cours	À améliorer	Remarques
Réalise une tâche simple avec peu d'aide	☐	☐	☐	
Applique les consignes déjà apprises	☐	☐	☐	
Pose des questions pertinentes	☐	☐	☐	
Cherche à comprendre avant d'agir	☐	☐	☐	
Reconnaît ses erreurs	☐	☐	☐	
Corrige son travail après un retour	☐	☐	☐	
Gagne progressivement en assurance	☐	☐	☐	

5. Comportement professionnel

Élément observé	Acquis	En cours	À améliorer	Remarques
Respecte les collègues et les supérieurs	☐	☐	☐	
Adopte une attitude correcte avec les usagers ou clients	☐	☐	☐	
Écoute les consignes	☐	☐	☐	
Accepte les remarques constructives	☐	☐	☐	
Participe activement aux activités	☐	☐	☐	
Se montre motivé	☐	☐	☐	
Respecte les règles de l'entreprise	☐	☐	☐	
Fait preuve de discrétion si nécessaire	☐	☐	☐	

6. Dossier de formation et Konvink

Élément observé	Acquis	En cours	À améliorer	Remarques
Utilise Konvink selon les consignes données	☐	☐	☐	
Consulte les ressources demandées	☐	☐	☐	
Réalise les œuvres ou travaux demandés	☐	☐	☐	
Documente des activités réellement effectuées	☐	☐	☐	
Explique clairement sa démarche	☐	☐	☐	
Utilise le vocabulaire professionnel	☐	☐	☐	
Corrige ou complète son travail après retour	☐	☐	☐	
Tient à jour son dossier de formation	☐	☐	☐	

7. École professionnelle et cours interentreprises

Élément observé	Acquis	En cours	À améliorer	Remarques
Suit régulièrement l'école professionnelle	☐	☐	☐	
Suit régulièrement les cours inter-entreprises	☐	☐	☐	
Fait le lien entre les cours et la pratique	☐	☐	☐	
Transmet les informations importantes à l'entreprise	☐	☐	☐	
Signale les difficultés scolaires	☐	☐	☐	
Applique en entreprise ce qui a été travaillé en cours	☐	☐	☐	

8. Synthèse du suivi

Points forts observés

.....

.....

.....

.....

Points à améliorer

.....

.....

.....

.....

Difficultés éventuelles

.....

.....

.....

.....

Mesures proposées

Mesure	Responsable	Délai	Suivi prévu

9. Décision pour la suite

- ☐ Continuer le suivi habituel
- ☐ Prévoir un entretien avec l'apprenti
- ☐ Reprendre une instruction pratique
- ☐ Renforcer l'accompagnement pendant une période
- ☐ Contacter l'école professionnelle
- ☐ Contacter les responsables des cours interentreprises
- ☐ Contacter l'autorité cantonale ou un responsable du suivi

Autre:

10. Signatures

Formateur:

Date:

Apprenti, si discuté avec lui:

Date:

Cette annexe est très utile avant les entretiens: elle donne au formateur des observations concrètes au lieu de rester sur des impressions générales du type "ça va" ou "ça ne va pas".

Annexe 6: Check-list sécurité avant activité pratique

Cette check-list aide le formateur à vérifier les points essentiels de sécurité avant de confier une activité pratique à l'apprenti.

Elle est particulièrement utile pour les travaux avec machines, outils, produits chimiques, travaux extérieurs, interventions techniques ou situations présentant un risque particulier.

L'objectif est simple: l'apprenti doit comprendre les dangers, connaître les consignes, utiliser les EPI nécessaires et être encadré selon son niveau.

Informations générales

Nom de l'apprenti:

Année de formation:

☐ 1re année

☐ 2e année

☐ 3e année

Activité prévue:

Lieu de l'activité:

Date:

Formateur responsable:

Personne chargée de la surveillance, si différente:

1. Activité adaptée à l'apprenti

Point à vérifier

Oui Non Remarques

L'activité est adaptée à l'âge de l'apprenti ☐ ☐

L'activité est adaptée à son niveau de formation ☐ ☐

L'apprenti a déjà reçu une instruction de base ☐ ☐

L'apprenti a déjà observé cette activité ☐ ☐

L'apprenti peut réaliser l'activité avec un encadrement adapté ☐ ☐

L'activité ne dépasse pas les capacités actuelles de l'apprenti ☐ ☐

2. Dangers identifiés

Danger possible	Présent	Mesure prévue
Chute, glissade ou trébuchement	☐	
Coupure, pincement ou écrasement	☐	
Bruit	☐	
Poussière ou projection	☐	
Produit chimique	☐	
Machine ou outil dangereux	☐	
Circulation de véhicules ou d'engins	☐	
Travail en hauteur	☐	
Électricité	☐	
Port de charges	☐	
Travail à l'extérieur: météo, chaleur, froid	☐	
Présence d'usagers, de clients ou de tiers	☐	
Autre danger	☐	

3. Consignes données à l'apprenti

Consigne	Expliquée	Compris par apprenti	Remarques
Objectif de l'activité	☐	☐	
Méthode de travail	☐	☐	
Ordre des étapes	☐	☐	
Dangers principaux	☐	☐	
Gestes interdits	☐	☐	
Zones interdites ou à accès limité	☐	☐	
Procédure en cas de problème	☐	☐	
Personne à appeler en cas de doute	☐	☐	
Rangement et nettoyage après l'activité	☐	☐	

4. EPI nécessaires

Équipement de protection individuelle	Né-ces-saire	Dispo-nible	Porté correc-tement	Remarques
Chaussures de sécurité	☐	☐	☐	
Gants adaptés	☐	☐	☐	
Lunettes de protection	☐	☐	☐	
Protection auditive	☐	☐	☐	
Casque	☐	☐	☐	
Vêtements de signalisation	☐	☐	☐	
Masque / protection respiratoire	☐	☐	☐	
Protection contre les produits chimiques	☐	☐	☐	
Autres				

5. Matériel, machine ou produit utilisé

Point à vérifier	Oui	Non	Remarques
Objectif de l'activité Le matériel est adapté à l'activité	☐	☐	
Le matériel est en bon état	☐	☐	
La machine ou l'outil a été présenté à l'apprenti	☐	☐	
Le mode d'emploi ou la procédure a été expliqué	☐	☐	
Les dispositifs de sécurité sont présents et fonctionnels	☐	☐	
Les produits utilisés sont identifiés correctement	☐	☐	
Les pictogrammes de danger ont été expliqués si nécessaire	☐	☐	
Le dosage ou les quantités ont été expliqués si nécessaire	☐	☐	
Le rangement après utilisation est prévu	☐	☐	

6. Niveau de surveillance

Niveau d'encadrement	Choix	Remarques
Observation uniquement, sans exécution par l'apprenti	☐	
Exécution avec démonstration préalable	☐	
Exécution sous surveillance directe permanente	☐	
Exécution sous surveillance régulière	☐	
Exécution autonome possible après validation	☐	

Le niveau de surveillance doit être adapté au risque, à l'âge de l'apprenti, à son expérience et à son niveau de maîtrise.

Pour une activité présentant un risque particulier, l'apprenti ne doit pas travailler seul tant que le formateur n'a pas vérifié qu'il maîtrise la méthode et les consignes de sécurité.

7. Vérification de la compréhension

Avant de commencer, le formateur peut demander à l'apprenti de répondre à quelques questions simples.

Question	Réponse correcte donnée	Remarques
Quel est l'objectif de l'activité?	☐	
Quels sont les principaux dangers?	☐	
Quels EPI dois-tu porter?	☐	
Quelles étapes dois-tu respecter?	☐	
Que dois-tu faire en cas de problème?	☐	
Quand dois-tu m'appeler?	☐	

8. Décision avant de commencer

- ▶ L'activité peut commencer.
- ▶ L'activité peut commencer uniquement sous surveillance directe.
- ▶ L'activité doit être reportée, car les conditions de sécurité ne sont pas réunies.
- ▶ Une instruction complémentaire est nécessaire avant de commencer.

Motif ou remarques:.....

9. Observation pendant ou après l'activité

Point observé	Correct	A revoir	Remarques
L'apprenti respecte les consignes	☐	☐	
L'apprenti porte correctement les EPI	☐	☐	
L'apprenti utilise le matériel correctement	☐	☐	
L'apprenti garde une attitude prudente	☐	☐	
L'apprenti demande de l'aide en cas de doute	☐	☐	
L'apprenti range et nettoie correctement après l'activité	☐	☐	

10. Signature ou validation

Formateur:

Date:

Apprenti:

Date:

Signature obligatoire:

☐ Oui

☐ Non, simple check-list interne

Remarque importante

Cette check-list ne remplace pas les prescriptions légales, les directives internes de l'entreprise, les notices de machines, les fiches de données de sécurité ou les mesures d'accompagnement prévues dans le plan de formation. Elle sert d'aide pratique pour préparer une activité en sécurité avec l'apprenti.

Annexe 7: Exemple de situation pratique formatrice

Cette annexe présente un exemple de situation pratique pouvant être utilisée par le formateur pour instruire, observer et accompagner l'apprenti.

L'objectif est de montrer comment transformer une activité courante de l'entreprise en situation de formation structurée.

L'exemple ci-dessous peut être adapté à d'autres activités: entretien d'un sanitaire, manipulation d'une machine de nettoyage, ronde technique, gestion des déchets, petite réparation ou entretien d'un espace vert.

Exemple: entretien complet d'un sanitaire

1. Informations générales

Activité: entretien complet d'un sanitaire

Lieu: bâtiment scolaire, administratif, sportif ou autre

Niveau conseillé: début de formation, avec accompagnement rapproché

Durée estimée: 30 à 60 minutes selon la taille du local

Formateur responsable:

Apprenti:

Date:

2. Objectifs de formation

À la fin de l'activité, l'apprenti doit être capable de:

- ▶ préparer le matériel nécessaire;
- ▶ choisir les produits adaptés;
- ▶ respecter les règles de sécurité et d'hygiène;
- ▶ appliquer une méthode de nettoyage logique; • nettoyer les surfaces principales du sanitaire;
- ▶ contrôler le résultat;
- ▶ ranger le matériel correctement;
- ▶ expliquer les étapes principales de son travail.

3. Compétences travaillées

Cette situation permet notamment de travailler:

Domaine	Compétences développées
Organisation du travail	Préparer le matériel, respecter un ordre logique, gérer son temps
Nettoyage	Appliquer une méthode adaptée au local sanitaire
Sécurité	Utiliser les EPI, respecter les produits et les consignes
Hygiène	Éviter les contaminations croisées, respecter les zones propres et sales
Qualité	Contrôler le résultat final
Autonomie	Réaliser progressivement la tâche avec moins d'aide
Communication	Expliquer ce qui a été fait et signaler les problèmes constatés

4. Matériel nécessaire

Matériel / produit	Prévu	Remarques
Chariot de nettoyage	☐	
Gants adaptés	☐	
Lunettes de protection si nécessaire	☐	
Lavettes de couleurs différentes	☐	
Mop ou système de lavage du sol	☐	
Produit sanitaire adapté	☐	
Produit détartrant si nécessaire	☐	
Papier ou consommables à compléter	☐	
Sac poubelle	☐	
Signalisation "sol mouillé"	☐	
Matériel de contrôle final	☐	<i>Check-list, observation visuelle</i>

5. Risques et consignes de sécurité

Avant de commencer, le formateur rappelle les principaux risques:

- ▶ contact avec des produits chimiques;
- ▶ risque de projection;
- ▶ sol glissant;
- ▶ contact avec des salissures biologiques;
- ▶ mauvaises postures;
- ▶ mélange interdit de produits;
- ▶ mauvaise utilisation des EPI.

Consignes à rappeler:

- ▶ porter les EPI nécessaires;
- ▶ ne jamais mélanger les produits;
- ▶ respecter les dosages;
- ▶ lire les pictogrammes de danger si nécessaire;
- ▶ signaler la zone si le sol est humide;
- ▶ travailler du plus propre vers le plus sale;
- ▶ se laver les mains après l'activité;
- ▶ signaler immédiatement tout problème au formateur.

6. Déroulement selon la méthode en quatre étapes

Étape 1: Préparer

Le formateur explique l'objectif de l'activité et prépare le matériel avec l'apprenti.

Action du formateur

Présente l'activité et le résultat attendu

Montre le matériel nécessaire

Explique les risques principaux

Vérifie les EPI

Explique l'ordre général du travail

Action de l'apprenti

Écoute et pose des questions

Identifie les outils et produits

Reformule les consignes importantes

Met les EPI nécessaires

Se prépare à observer ou à réaliser

Questions utiles à poser à l'apprenti:

- ▶ Quel matériel faut-il préparer?
- ▶ Quels EPI dois-tu porter?
- ▶ Quels sont les principaux dangers?
- ▶ Pourquoi ne faut-il pas mélanger les produits?
- ▶ Dans quel ordre allons-nous travailler?

Étape 2: Montrer

Le formateur réalise une démonstration d'une partie de l'activité.

Il montre notamment:

- ▶ la préparation du chariot;
- ▶ la signalisation de la zone;
- ▶ le choix des lavettes;
- ▶ l'ordre de nettoyage;
- ▶ la méthode de nettoyage d'un lavabo;
- ▶ la méthode de nettoyage d'une cuvette WC;
- ▶ le contrôle du résultat;
- ▶ le rangement du matériel.

Le formateur explique les points clés pendant la démonstration, sans donner trop d'informations à la fois.

Étape 3: Faire exécuter

L'apprenti réalise ensuite l'activité sous surveillance.

Le formateur observe:

- ▶ la préparation du matériel;
- ▶ le respect des consignes;
- ▶ le port des EPI;
- ▶ l'ordre des étapes;
- ▶ la qualité des gestes;
- ▶ la gestion des produits;
- ▶ le contrôle final;
- ▶ le rangement.

Le formateur corrige immédiatement en cas de danger ou d'erreur importante. Pour les erreurs mineures, il peut laisser l'apprenti terminer une étape, puis faire un retour constructif.

Étape 4: Contrôler Le formateur contrôle le résultat avec l'apprenti.

Point contrôlé	Correct	A revoir	Remarques
Matériel préparé correctement	☐	☐	
EPI portés correctement	☐	☐	
Zone signalée si nécessaire	☐	☐	
Produits utilisés correctement	☐	☐	
Lavabos propres	☐	☐	
WC propres	☐	☐	
Miroirs propres	☐	☐	
Sol propre et sécurisé	☐	☐	
Consommables complétés	☐	☐	
Déchets évacués	☐	☐	
Matériel rincé et rangé	☐	☐	
Résultat final conforme	☐	☐	

7. Retour du formateur

Le retour peut suivre la méthode simple:

Ce qui est réussi

.....

.....

.....

Ce qui doit être amélioré

.....

.....

.....

Ce qui est attendu la prochaine fois

.....

.....

.....

8. Auto-évaluation de l'apprenti

Question	Réponse de l'apprenti
Qu'est-ce que j'ai bien réussi?	
Qu'est-ce qui a été difficile?	
Quelles consignes de sécurité ai-je appliquées?	
Qu'est-ce que je dois améliorer la prochaine fois?	
Ai-je besoin d'une nouvelle démonstration?	

9. Lien avec Konvink ou le dossier de formation

Cette activité peut servir de base à une œuvre ou à une documentation dans le dossier de formation.

L'apprenti peut documenter:

- ▶ le type de local entretenu;
- ▶ le matériel utilisé;
- ▶ les produits utilisés;
- ▶ les étapes de travail;
- ▶ les règles de sécurité appliquées;
- ▶ les difficultés rencontrées;
- ▶ le contrôle du résultat;
- ▶ les améliorations possibles.

Le formateur veille à ce que la documentation reflète une activité réellement réalisée, comprise et analysée par l'apprenti.

10. Variantes possibles

Le même modèle peut être utilisé pour d'autres situations pratiques:

Situation pratique	Points à adapter
Manipulation d'une monobrosse	Machine, plateau, disque, câble, posture, sécurité électrique
Gestion des déchets	Tri, filières, pictogrammes, stockage, hygiène
Ronde technique	Points de contrôle, observation, signalement, rapport
Entretien d'un espace vert	Outils, météo, EPI, sécurité, saison
Petite réparation	Diagnostic simple, outils, méthode, limites d'intervention
Préparation d'une manifestation	Organisation, matériel, sécurité, collaboration

11. Validation de l'activité

- ☐ Activité observée uniquement
- ☐ Activité réalisée avec aide importante
- ☐ Activité réalisée avec aide partielle
- ☐ Activité réalisée de manière presque autonome
- ☐ Activité réalisée de manière autonome et correcte

Remarques du formateur:

.....

.....

.....

Signature du formateur:

Signature de l'apprenti:

Date:

Annexe 8: Référence au guide séparé Konvink

Konvink étant la source principale de formation liée à la nouvelle ordonnance, un guide séparé est consacré à son utilisation pratique. Le présent document se limite à expliquer son rôle général dans l'organisation et le suivi de la formation en entreprise.

Konvink est un outil important dans la formation des agents d'exploitation et des employés d'exploitation. Il permet à l'apprenti de travailler des contenus de formation, de documenter ses expériences professionnelles et de constituer progressivement son dossier d'apprentissage au moyen d'œuvres.

Afin de ne pas alourdir le présent document, l'utilisation détaillée de Konvink fait l'objet d'un guide séparé.

Le formateur est invité à consulter ce guide spécifique pour obtenir des informations plus précises sur:

- ▶ l'accès à Konvink;
- ▶ le rôle de Konvink dans la formation;
- ▶ l'utilisation des ressources disponibles;
- ▶ le lien entre Konvink et le plan de formation;
- ▶ la création et le suivi des œuvres;
- ▶ l'accompagnement de l'apprenti dans la documentation de ses apprentissages;
- ▶ l'utilisation de Konvink lors des entretiens de formation;
- ▶ le suivi de la progression de l'apprenti.

Konvink ne remplace pas le rôle du formateur. Il constitue un appui à la formation, mais l'instruction pratique, la sécurité, l'accompagnement, le contrôle du travail et l'évaluation de la progression restent de la responsabilité du formateur en entreprise.

Le guide séparé Konvink doit donc être utilisé comme un complément au présent document.

À retenir

Élément Rôle

Plan de formation	Indique les compétences à atteindre
Konvink	Propose des ressources et permet de documenter les apprentissages
Entreprise	Permet la mise en pratique réelle du métier
Formateur	Accompagne, explique, contrôle et évalue
Apprenti	Apprend, pratique, documente et progresse

Référence

Guide séparé à consulter:

Guide d'utilisation de Konvink pour les formateurs en entreprise

Version:

Date:

Lieu de stockage ou lien d'accès:

.....

Cette annexe a l'avantage de garder ton guide principal léger, tout en montrant clairement que Konvink est traité ailleurs de manière plus détaillée.

Annexe 9: Préparer la visite du commissaire

Cette annexe aide le formateur à préparer une visite ou un échange avec le commissaire d'apprentissage, le conseiller en formation, l'autorité cantonale compétente ou tout autre responsable du suivi selon l'organisation du canton.

Les appellations, les responsabilités et les procédures peuvent varier selon les cantons. En cas de doute, le formateur se réfère à l'autorité cantonale compétente ou à l'organisation responsable de la formation dans sa région.

L'objectif de cette visite n'est pas uniquement de contrôler. Elle permet aussi de faire le point sur la formation, d'identifier ce qui fonctionne bien, de repérer les difficultés éventuelles et de chercher des solutions si nécessaire.

1. Informations générales

Nom de l'apprenti:

Année de formation:

☐ 1re année

☐ 2e année

☐ 3e année

Domaine spécifique:

☐ Service de conciergerie

☐ Service de voirie

☐ Installations de sport

☐ Autre:

Entreprise formatrice:

Formateur responsable:

Date de la visite:

Personne chargée du suivi:

Fonction / organisme:

2. Documents à préparer

Document / élément	Préparé	Remarques
Contrat d'apprentissage	☐	
Ordonnance de formation	☐	
Plan de formation	☐	
Programme individuel de formation	☐	
Planification annuelle ou semestrielle	☐	
Dossier de formation de l'apprenti	☐	
Œuvres ou travaux réalisés sur Konvink	☐	
Accès ou éléments liés à Konvink	☐	
Rapports de formation	☐	
Comptes rendus d'entretiens	☐	
Objectifs fixés avec l'apprenti	☐	
Mesures décidées et suivies	☐	
Documents internes de sécurité	☐	
Instructions de sécurité données	☐	
Check-lists ou observations du formateur	☐	
Résultats scolaires disponibles	☐	
Retours des cours interentreprises si disponibles	☐	
Informations particulières à signaler	☐	

3. Questions à se poser avant la visite

Question	Oui	A améliorer	Remarques
L'apprenti connaît-il les objectifs de sa formation?	☐	☐	
Le programme de formation est-il clair?	☐	☐	
Les activités confiées correspondent-elles au plan de formation?	☐	☐	
Les tâches sont-elles suffisamment variées?	☐	☐	
L'apprenti progresse-t-il dans les gestes professionnels?	☐	☐	
L'apprenti gagne-t-il en autonomie?	☐	☐	
Les consignes de sécurité sont-elles expliquées et contrôlées?	☐	☐	
Les EPI sont-ils disponibles et utilisés correctement?	☐	☐	
Les entretiens sont-ils réalisés régulièrement?	☐	☐	
Le dossier de formation ou les œuvres sont-ils suivis?	☐	☐	
Konvink est-il utilisé dans le suivi de la formation?	☐	☐	
Les difficultés éventuelles sont-elles identifiées?	☐	☐	
Des mesures ont-elles été prises en cas de difficulté?	☐	☐	
Les contacts avec l'école ou les CIE sont-ils suffisants?	☐	☐	

4. Points à présenter pendant la visite

Le formateur peut préparer une courte présentation orale de la situation de l'apprenti.

Progression générale de l'apprenti

.....

.....

.....

Activités principales réalisées en entreprise

.....

.....

.....

Compétences travaillées

.....

.....

.....

Points forts de l'apprenti

.....

.....

.....

Points à améliorer

.....

.....

.....

Difficultés éventuelles

.....

.....

.....

Mesures déjà mises en place

.....

.....

.....

5. Questions possibles du commissaire ou du responsable du suivi

Question possible	Réponse / éléments à préparer
Comment la formation est-elle organisée dans l'entreprise?	
L'apprenti dispose-t-il d'un programme individuel de formation?	
Comment le plan de formation est-il utilisé?	
Quelles activités pratiques l'apprenti réalise-t-il?	

Comment la sécurité est-elle enseignée et contrôlée?	
Comment l'apprenti est-il suivi?	
À quelle fréquence les entretiens sont-ils réalisés?	
Le dossier de formation ou les œuvres sont-ils tenus à jour?	
Konvink est-il utilisé? Comment?	
Y a-t-il des difficultés particulières?	
Quelles mesures ont été décidées?	
L'entreprise a-t-elle besoin d'un soutien particulier?	

6. Pendant la visite: attitude recommandée

Le formateur adopte une attitude ouverte et constructive.

Il est recommandé de:

- ▶ présenter la situation de manière honnête;
- ▶ montrer les documents disponibles;
- ▶ expliquer ce qui fonctionne bien;
- ▶ signaler les difficultés sans attendre qu'elles deviennent graves;
- ▶ écouter les remarques et conseils;
- ▶ poser des questions en cas de doute;
- ▶ noter les recommandations données;
- ▶ décider de mesures concrètes si nécessaire.

La visite doit être comprise comme un soutien à la qualité de la formation. Elle permet aussi au formateur de vérifier si l'accompagnement de l'apprenti est bien structuré.

7. Après la visite

Après la visite, le formateur reprend les points importants et met en œuvre les mesures décidées.

Point à suivre	Responsable	Délai	Fait
			☐
			☐
			☐
			☐
			☐

Recommandations reçues

.....

.....

.....

Mesures à mettre en place

.....

.....

.....

Informations à transmettre à l'apprenti

.....

.....

.....

Informations à transmettre à l'entreprise ou à la hiérarchie

.....

.....

.....

8. Synthèse de la visite

Élément	Commentaire
Points positifs relevés	
Points à améliorer	
Mesures décidées	
Soutien nécessaire	
Prochaine étape	

9. Validation interne

Formateur:

Date:

Apprenti, si concerné:

Date:

Responsable interne, si nécessaire:

Date:

Cette annexe est utile parce qu'elle rassure le formateur: au lieu de subir la visite, il sait quoi préparer, quoi montrer et quelles questions se poser avant l'échange.

20.Liens utiles

Bases légales

[Loi sur la formation professionnelle](#)

[Ordonnance sur la formation professionnelle](#)

[Ordonnance Employé/e d'exploitation](#)

[Ordonnance Agent/e d'exploitation](#)

[Plan de formation Employé/e d'exploitation](#)

[Plan de formation Agent/e d'exploitation](#)

[Les mesures d'accompagnement en matière de sécurité au travail et de protection de la santé pour les agents d'exploitation](#) ou [les employés d'exploitation](#)

SFB Romandie

 SFB Romandie, Secrétariat, 1000 Lausanne

 [SFB Romandie](#)

 [079 839 13 55](tel:0798391355)

 info@sfbromandie.ch

La SFB Romandie met également des modèles de plan de formation à disposition:

au format Word [Plan de formation individuel](#)

au format Excel [Plan de formation individuel](#)

[Check-list programme individuel de formation](#)

Office de la formation professionnelle

formationprof.ch

formationprof.ch est le portail officiel suisse de la formation professionnelle. Il regroupe des informations, outils, modèles et documents utiles pour les personnes impliquées dans l'apprentissage en Suisse. Le site est fourni par le CSFO, sur mandat des cantons/CDIP, avec le soutien de la Confédération/SEFRI.

Plan de formation individuel

[Planifier la formation professionnelle initiale](#)

Vous trouverez sur cette page:

Check-list: Élaborer le programme de formation dans l'entreprise [PDF]

Check-list: Élaborer le programme de formation dans l'entreprise [Word]

Check-list: Planification de la formation en entreprise [PDF]

Check-list: Planification de la formation en entreprise [Word]

Documentation formation professionnelle initiale: modèle de classeur pour toutes les professions [Word]

Rapport de formation et dossier de formation

[Documenter et évaluer](#)

Vous trouverez sur cette page:

Rapport de formation: formulaire interactif [PDF]

Explications concernant le rapport de formation [PDF]

Rapport de formation: exemple type [PDF]

Vidéo explicative: Préparation de l'entretien

Vidéo explicative: Déroulement de l'entretien

Guide pour un rapport de formation orienté vers les compétences opérationnelles [PDF]

Explications concernant le rapport de formation [PDF]

Rapport de formation: formulaire protégé [Word]

Rapport de formation: formulaire interactif [PDF]

Rapport de formation: exemple type [PDF]

QualiCarte, QualCie

[Garantir la qualité de la formation](#)

Vous trouverez sur cette page:

QualiCarte: Formulaire interactif pour les entreprises formatrices [PDF]

QualiCarte: Manuel avec explications sur les exigences de qualité [PDF]

QualiCarte: questionnaire pour les personnes en formation [PDF]

QualiCarte: questionnaire pour les personnes en formation [Word]

Liste des indicateurs de la Qualicarte [PDF]

Carte QualCIE: Formulaire interactif [PDF]

Manuel QualCIE: instrument d'évaluation de la qualité des cours interentreprises [PDF]

Supports de cours

Ce sont les supports de cours des anciennes ordonnances. Ils ne sont pas actualisés pour la nouvelle ordonnance mais peuvent néanmoins être une source d'informations utiles. Les prix sont donnés à titre indicatif et sous réserve de modification.



Supports de cours AFP 1^{ère} et 2^{ème} année à CHF 432.-.

A commander auprès de <https://shop.fo-publishing.ch/>



Supports de cours CFC 4 volumes à CHF 568.-.

Ce sont les supports de cours des anciennes ordonnances. supports ne sont pas à jour. Ils ne comportent pas les modifications comprises dans le plan de formation de 2015. Les versions officielles n'ont pas été traduites de l'allemand.

A commander auprès de <https://shop.fo-publishing.ch/>

