

Entreprise/institution ..... Date .....

Nom du formateur / de la formatrice .....

Appréciation -- ne répond pas aux critères - répond partiellement aux critères + répond aux critères (potentiel d'optimisation existant) ++ répond bien aux critères

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Les mesures retenues dans la dernière QualiCarte ont été réalisées					
<b>Engagement:</b> L'entreprise/institution met en place des modalités d'engagement					
1. Les critères déterminant le profil recherché sont connus					
2. Des entretiens sont menés avec les candidat-e-s sélectionné-e-s et d'autres instruments de sélection sont utilisés.					
3. Des stages d'observation sont organisés.					
4. Les résultats de la procédure d'engagement sont communiqués de manière claire.					
5. Les informations sur les conditions de travail sont données.					
6. Les clauses contractuelles sont expliquées à la personne en formation.					
<b>Début de la formation:</b> Un programme particulier est préparé pour les premiers temps d'insertion dans l'entreprise/institution					
7. Les personnes responsables de la formation sont désignées.					
8. L'accueil est personnalisé.					
9. Des précisions sont données sur le champ d'activité de l'entreprise/institution.					
10. La personne en formation est informée au sujet des dispositions en matière de sécurité, de santé et d'hygiène au travail.					
11. Le poste de travail / les outils nécessaires à l'exercice de la profession sont mis à la disposition des apprenant-e-s.					
12. La personne en formation est sensibilisée à l'importance des référentiels de formation (guide méthodique, plan de formation ou de stage,...).					
13. Des entretiens réguliers ont lieu durant la période d'essai. Un rapport de formation est établi à la fin du temps d'essai.					

Appréciation -- ne répond pas aux critères - répond partiellement aux critères

+ répond aux critères (potentiel d'optimisation existant)

++ répond bien aux critères

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
<b>Formation:</b> L'entreprise/institution aide la personne en formation à acquérir les qualités exigées dans le monde professionnel et prend le temps de former et de transmettre progressivement ses connaissances, son savoir-faire.					
14. La formation à la pratique professionnelle dispensée aux personnes en formation par des formateurs/trices et par d'autres formes de soutien est ancrée dans l'entreprise/institution.					
15. Le plan de formation et les autres moyens de soutenir la formation en entreprise/institution sont utilisés de manière interactive.					
16. Le formateur / la formatrice fixe des objectifs de formation clairs et mesurables.					
17. Les méthodes et les processus de travail sont programmés, démontrés et expliqués.					
18. Les travaux accomplis par la personne en formation font l'objet d'un contrôle qualitatif / quantitatif.					
19. La personne en formation participe progressivement aux activités de l'entreprise/institution pour gagner en autonomie.					
20. Les résultats obtenus par la personne en formation à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises sont pris en compte.					
21. Le formateur / la formatrice veille à ce que la personne en formation bénéficie des mesures adaptées à ses besoins.					
22. Un rapport de formation ou de stage est établi chaque semestre conformément aux dispositions de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale dans la profession considérée.					
23. Le formateur / la formatrice sollicite l'avis de l'apprenant-e sur sa formation et en tient compte dans la mesure du possible.					

Appréciation -- ne répond pas aux critères - répond partiellement aux critères + répond aux critères (potentiel d'optimisation existant) ++ répond bien aux critères

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Engagements de l'entreprise/institution formatrice: L'entreprise/institution s'implique et collabore avec tous les partenaires de l'apprentissage.					
24. Si la personne en formation rencontre des difficultés, le formateur / la formatrice prend contact avec la famille, l'école ou les autorités compétentes.					
25. L'entreprise/institution informe rapidement l'autorité compétente en cas de risque de rupture de l'apprentissage.					
26. Le départ de l'apprenant-e est réglé.					
27. Le formateur / la formatrice veille régulièrement à sa formation continue.					
28. L'entreprise/institution met à la disposition du formateur / de la formatrice les ressources financières et matérielles nécessaires.					

Objectifs	Délai

Le formateur / la formatrice (nom et signature) .....

Pour l'entreprise/institution: (nom et signature) .....

# Manuel QualiCarte

**Direction de projet:** Beat Wicki, Jean-Pierre Paillard

**Groupe de pilotage:** Peter Bleisch, CSFP Conférence suisse des offices de la formation professionnelle

Christine Davatz, USAM Union suisse des arts et métiers

Urs F. Meyer, Union patronale suisse

Jean-Daniel Zufferey, CSFP Conférence suisse des offices de la formation professionnelle

Version 2 édition du 5 septembre 2007 / français

<b>Table des matières</b>	<b>Page</b>
<b>1 Préface</b> .....	<b>3</b>
<b>2 QualiCarte</b> .....	<b>3</b>
2.1 Indications administratives.....	3
2.2 Engagement.....	4
2.3 Début de la formation.....	7
2.4 Formation .....	10
2.5 Responsabilité de l'entreprise/institution formatrice et fin du contrat .....	14
2.6 Contrôle.....	15
<b>3 Glossaire</b> .....	<b>16</b>
3.1 Abréviations .....	16
<b>4 Annexes</b> .....	<b>17</b>
4.1 Le projet QualiCarte .....	17
4.2 L'application de la QualiCarte.....	18

## 1 Préface

La QualiCarte que vous avez reçue avec ce manuel est un instrument d'évaluation de la qualité de la formation professionnelle en entreprise/institution. Elle vous sert à repérer le potentiel d'optimisation et en conséquence à améliorer la formation de manière continue.

Structure	La QualiCarte se compose de 29 indicateurs de qualité, divisés eux-mêmes en 4 chapitres.
Départ	Prenez les indicateurs les uns après les autres et appréciez-les objectivement. Si vous souhaitez des explications supplémentaires, référez-vous alors à ce manuel.
Conclusion	Des mesures s'imposent pour tous les indicateurs auxquels vous avez répondu par «-» ou «--». Elles vous amèneront à respecter les exigences de qualité.

## 2 QualiCarte

Le chapitre suivant définit de manière approfondie tous les indicateurs de la QualiCarte. L'objectif consiste à aider les utilisateurs dans l'application de la QualiCarte et dans la mise en place d'une évaluation objective.

### 2.1 Indications administratives

Entreprise/institution	Nom de l'entreprise/institution, éventuellement complété par la mention du service et/ou de la profession évaluée.
Date	Date de l'évaluation.
Formateur/formatrice	Personne responsable de la formation des apprenant-e-s.
Évaluation	Le choix s'est porté sur une échelle d'appréciation simple, à quatre niveaux.
Remarques	Vous pouvez inscrire dans cette colonne des observations supplémentaires et y indiquer des mesures d'amélioration.
Les buts définis dans la dernière QualiCarte ont été atteints et réalisés.	Les entreprises/institutions ayant déjà rempli une QualiCarte peuvent ainsi évaluer leurs progrès.

## 2.2 Engagement

L'entreprise/institution met en place des modalités d'engagement.

Ce premier chapitre définit les indicateurs de qualité les plus importants. Ils sont valables pour l'engagement des apprenant-e-s. Ils commencent par l'offre d'emploi et vont jusqu'à la signature du contrat d'apprentissage. Il s'agit donc du premier contact, c'est-à-dire du fondement de la formation dans l'entreprise/institution.

1. Les critères déterminant le profil recherché sont connus.

Lorsque l'entreprise/institution entreprend la démarche d'engager un/une apprenant-e, il importe qu'elle connaisse le profil recherché pour que l'apprenant-e ait toutes les chances de réussir sa formation et de donner satisfaction à l'entreprise/institution.

Dans l'idéal, l'établissement recevra plusieurs personnes voulant effectuer un apprentissage. Ainsi, en disposant de tous les critères préétablis, il lui sera plus aisé d'en sélectionner une.

Les formateurs/formatrices prendront en compte les résultats des dernières années scolaires ainsi que les motivations démontrées pendant le stage d'observation et l'entretien. Suivant la branche, les associations professionnelles organisent différents tests de motivation et d'aptitudes. Les résultats de ces tests sont mis à la disposition des entreprise/institutions pour les aider à trouver l'apprenant-e idéal-e.

En définissant le profil requis, l'entreprise/institution assure la qualité et réduit le risque de rupture du contrat d'apprentissage.

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

Un ou plusieurs entretiens sont nécessaires pour avoir une image objective du/de la candidat-e et pour l'informer des exigences de l'entreprise/institution. Un entretien formel, fixé à un moment précis en dehors du stress du travail en entreprise/institution, constitue une condition indispensable pour une formation optimale.

Dans le cadre de ces entretiens, il faut clarifier si l'intéressé-e s'est interrogé-e sur son choix professionnel. Si ce n'est pas le cas, il faut attirer son attention sur les conséquences d'un choix professionnel mal fondé et le/la renvoyer si nécessaire à l'orientation professionnelle ou à d'autres services.

D'autres éléments peuvent être pris en compte dans le processus de sélection : parcours scolaire, motivation, tests et/ou examens d'aptitudes.

Comme les formateurs et les formatrices vont travailler avec les futur-e-s apprenant-e-s, il faut les associer à la sélection et leur accorder un droit de regard.

3. Des stages d'observation sont organisés.

Les stages d'observation sont importants. Ils permettent aux intéressé-e-s de se faire une représentation concrète de l'entreprise/institution et de la profession comme du poste de travail. Ils leur donnent aussi l'occasion de faire la connaissance de leurs futur-e-s collègues.

Pour l'entreprise/institution, les stages sont un moyen de distinguer les intérêts et les aptitudes des candidat-e-s.

A côté des stages, il faut offrir aux intéressé-e-s la possibilité de se faire une idée de la profession, par exemple lors de journées d'information ou par une participation aux actions des associations professionnelles.

Toutes les personnes ayant suivi un stage sont en droit d'attendre un retour d'information sur la manière dont il s'est déroulé.

On ne doit renoncer au stage que lorsque des dispositions réglementaires propres à une branche l'interdisent (par exemple la protection des données).

4. Les résultats de la procédure d'engagement sont communiqués de manière claire.

Une communication claire s'impose à l'issue de la sélection des apprenant-e-s. Il s'agit d'une réponse, positive ou négative, communiquée, par exemple, par écrit.

5. Les informations sur les conditions de travail sont données.

Les informations sur les conditions de travail et sur les exigences particulières des entreprises/institutions sont importantes et jouent un rôle pendant toute la durée de l'apprentissage. Elles peuvent porter sur les horaires, le salaire, les exigences vestimentaires, les heures supplémentaires, les déplacements professionnels, les frais à la charge de l'apprenant-e ou de sa représentation légale, etc. Ces éléments peuvent être déterminants pour le choix de l'entreprise/institution, voire du métier par le/la futur-e apprenant-e. Elle/il doit donc en être informé-e à l'occasion de l'entretien ou lors du stage.



Les conditions de base diffèrent d'une profession à l'autre. En conséquence, il faut se référer à l'ordonnance de formation et aux conventions collectives de travail. Ces documents peuvent être demandés aux associations professionnelles.

6. Les clauses contractuelles sont expliquées à la personne en formation.

Avant la signature du contrat, l'apprenant-e doit recevoir des explications sur les clauses contractuelles. Il/elle saura ainsi à quoi s'en tenir et connaîtra les règles en vigueur pendant l'apprentissage. Les deux parties doivent approuver ces clauses, car elles s'engagent à les respecter. Le représentant légal (parent) doit être informé.

## 2.3 Début de la formation

Un programme d'introduction est préparé pour les premiers temps de l'apprenant-e dans l'entreprise/institution. Ce programme, marquant le début de la vie professionnelle de l'apprenant-e, est très important car la première impression et les premières expériences sont souvent décisives pour le succès ou l'échec de la formation.

### 7. Les personnes responsables sont désignées.

Le/la formateur/formatrice responsable pendant toute la durée de l'apprentissage doit être mentionné-e comme tel-le dans le contrat d'apprentissage. En cas de problème ou de question, l'apprenant-e peut s'adresser à cette personne. Une relation de confiance s'établira alors tout au long de l'apprentissage. Grâce à un soutien approprié, l'apprentissage peut s'accomplir dans les meilleures conditions.

La désignation d'une personne de contact est une condition fondamentale. Cette personne doit disposer des qualifications requises en pédagogie professionnelle. Si plusieurs personnes s'occupent de l'apprenant-e, il importe qu'il/elle comprenne la différence entre le/la formateur/formatrice responsable et le/la spécialiste chargé-e de dispenser les connaissances professionnelles.

Le cahier des charges des responsables de formation mentionne les tâches d'accompagnement. La procédure administrative à suivre lorsqu'une personne engagée dans le processus de formation quitte l'entreprise/institution doit être réglée de manière claire.

Les entreprise/institutions qui entendent engager et former des apprenant-e-s doivent désigner, pour chaque profession, un/une formateur/formatrice responsable disposant d'une qualification pédagogique en formation professionnelle. Cette personne doit être en mesure d'appliquer ses connaissances à la formation en entreprise/institution et de motiver d'autres collègues à suivre cette formation pédagogique.

Comme la qualification pédagogique pour la formation professionnelle est nominative, l'entreprise/institution doit informer le service de la formation professionnelle en cas de départ du formateur ou de la formatrice responsable et désigner la nouvelle personne appelée à cette fonction. Cette personne devra alors suivre les cours qui lui permettront d'obtenir la qualification pédagogique pour la formation professionnelle.

Les ordonnances sur la formation professionnelle initiale indiquent, pour les différentes professions, le nombre de personnes qualifiées requis par apprenant-e.

8. L'accueil est personnalisé.

La qualité de l'accueil, le premier jour de l'apprentissage, est primordiale, aussi bien pour les apprenant-e-s que pour les formateurs/formatrices. L'apprenant-e attache de l'importance au fait que les collaborateurs et collaboratrices de l'entreprise/institution sont informé-e-s de son arrivée. Le/la formateur/formatrice doit donc s'être préparé-e à cette journée.

9. Des précisions sont données sur le champ d'activité de l'entreprise/institution.

Ces informations doivent avoir été préparées lors de l'engagement de l'apprenant-e; elles sont complétées par des explications sur le domaine d'activité de l'entreprise/institution, sur ses exigences à l'égard des apprenant-e-s et sur les habitudes dans l'entre-prise/institution. Ces rappels et précisions permettent d'éviter des malentendus entre le/la formateur/formatrice et l'apprenant-e.

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

Les dispositions en matière de sécurité, de santé et d'hygiène au travail diffèrent d'une profession et d'une entreprise/institution à l'autre. Pour cette raison, il est indispensable d'expliquer aux apprenant-e-s les risques et les dangers que présente la profession ainsi que les règles spécifiques de l'entreprise/institution. Des cours expliquant les différentes règles et dispositions sont organisés dans certaines entreprises/institutions et branches. La personne en formation est aussi informée sur l'éthique de la profession, la confidentialité de rigueur et sur d'autres directives propres au domaine d'activité.

11. Le poste de travail / les outils nécessaires à l'exercice de la profession sont mis à la disposition des apprenant-e-s.

La réussite de la formation tient autant à la préparation du poste de travail qu'aux outils et moyens mis à la disposition de l'apprenant-e jusqu'à la fin de son apprentissage.

Pour pouvoir apprendre et exercer un travail, l'apprenant-e doit disposer d'un poste de travail doté des équipements, des ressources, des tenues de travail et du matériel requis, conformément aux dispositions de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale de la profession et aux recommandations de l'organisation du monde du travail.

12. La personne en formation est sensibilisée à l'importance des référentiels de formation (guide méthodique, plan de formation ou de stage...).

L'utilisation du plan de formation est une condition de réussite de la formation. Ce plan doit être présenté à l'apprenant-e pour lui permettre de prendre ses responsabilités - dans la même mesure que le formateur ou la formatrice responsable - et éviter ainsi des problèmes durant la formation.

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale contient un plan de formation. Ce document s'adresse aussi bien aux formateurs/formatrices qu'aux apprenant-e-s et constitue le fil rouge pour tout le déroulement de l'apprentissage. Les apprenant-e-s ont ainsi une idée des différentes étapes par lesquelles ils/elles passeront au cours de leur formation.

13. Des entretiens réguliers ont lieu durant la période d'essai. Un rapport de formation est établi à la fin du temps d'essai.

Le Code des obligations prévoit une période d'essai d'un à trois mois pour les apprenant-e-s. À la fin de cette période, un bilan des connaissances et compétences acquises par l'apprenant-e est établi lors d'un entretien fondé sur le rapport de formation. Il est recommandé d'associer la représentation légale à la discussion. En cas de doutes, l'entreprise/institution peut prolonger la période d'essai d'un à trois mois. L'accord du service de la formation professionnelle est en l'occurrence requis.

## 2.4 Formation

Le troisième chapitre de la QualiCarte concernant les exigences de qualité et la durée effective est le plus détaillé, car il s'étend sur toute la durée de la formation professionnelle.

L'entreprise/institution doit aider l'apprenant-e à acquérir les compétences exigées dans le monde professionnel et prendre le temps de lui transmettre progressivement les connaissances et le savoir-faire nécessaires.

14. La formation à la pratique professionnelle dispensée aux personnes en formation par des formateurs/formatrices et par d'autres formes de soutien est ancrée dans l'entreprise/institution.

L'entreprise/institution doit conférer à la formation professionnelle la place qui lui est due et lui donner un ancrage formel. Elle doit tout faire pour l'insérer dans ses lignes directrices, sa stratégie, sa philosophie ou sa vision. Les formateurs/formatrices doivent disposer du temps et des moyens nécessaires pour garantir une bonne formation. Cette fonction de formateur/formatrice doit être si possible reconnue dans leur cahier des charges et soutenue par les formations nécessaires. De plus, les formateurs/formatrices responsables doivent être présent-e-s sur le lieu de formation dans une mesure suffisante et offrir si nécessaire une aide ponctuelle aux apprenant-e-s.

15. Le plan de formation et les autres moyens de soutenir la formation en entreprise/institution sont utilisés de manière interactive.

L'utilisation du plan de formation permet aux apprenant-e-s de se responsabiliser. De plus, le/la formateur/formatrice a ainsi la possibilité d'évaluer le niveau de connaissance de l'apprenant-e. Il est important de vérifier l'application du plan de formation selon les prescriptions. Grâce à ce plan de formation, le/la formateur/formatrice peut planifier et adapter les activités de manière à ce que les apprenant-e-s puissent progresser en permanence.

La progression doit être discutée et contrôlée à intervalles réguliers à l'aide du plan de formation.

16. Le formateur ou la formatrice fixe des objectifs de formation clairs et mesurables.

Pour s'assurer de la progression de l'apprenant-e, le formateur ou la formatrice doit lui fixer des objectifs clairs et mesurables. Il/elle doit les fixer et les vérifier régulièrement. Ainsi, les apprenant-e-s ont la possibilité de s'améliorer à tout moment et formateur ou la formatrice sait quelles connaissances les apprenant-e-s ont déjà acquises. Les objectifs sont fixés en fonction des activités de l'entreprise/institution, du plan de formation et du guide méthodique.

17. Les méthodes et les processus de travail sont programmés, démontrés et expliqués.

Le/la responsable de formation doit montrer et expliquer les tâches à effectuer aux apprenant-e-s et leur permettre d'en comprendre ainsi le déroulement. Les apprenant-e-s saisiront l'ordre dans lequel certains travaux seront exécutés et pourront ainsi les accomplir correctement. Dans la mesure du possible, toute l'équipe dans laquelle l'apprenant-e est formé-e s'investit aussi dans ce processus.

18. Les travaux effectués par la personne en formation font l'objet d'un contrôle qualitatif / quantitatif.

Le formateur ou la formatrice doit contrôler le travail des apprenant-e-s pour qu'ils/elles puissent se perfectionner et faire des progrès. Ces contrôles donnent la possibilité de vérifier si les apprenant-e-s comprennent les tâches, exécutent les travaux correctement et progressent dans la pratique professionnelle. L'appréciation semestrielle sous la forme du rapport de formation permet aux apprenant-e-s de jauger leur comportement et leur performance dans l'entreprise/institution. Ces contrôles permettent aussi de confier de nouveaux travaux aux apprenant-e-s.

19. La personne en formation participe progressivement aux activités de l'entreprise/institution pour gagner en autonomie.

La participation progressive aux activités de l'entreprise/institution permet aux apprenant-e-s de bien se préparer à la vie professionnelle. Ils/elles pourraient se décourager s'ils devaient par exemple accomplir une tâche trop difficile le premier jour de leur formation. En revanche, si les tâches deviennent progressivement plus difficiles, les apprenant-e-s gagnent en autonomie et développent les compétences méthodologiques, personnelles et sociales.

20. Les résultats obtenus par la personne en formation à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises sont pris en compte.

Pour accomplir sa formation avec succès, l'apprenant-e doit obtenir des résultats suffisants tant à l'école professionnelle que dans les cours interentreprises. Le formateur ou la formatrice doit s'en occuper en cas de difficultés. Il est par conséquent nécessaire que le formateur ou la formatrice suive régulièrement les résultats de son apprenant-e pour les apprécier ou pour prendre des mesures adéquates. Les résultats des cours interentreprises qui concernent directement la pratique en entreprise doivent influencer directement l'évaluation et l'accompagnement des apprenants en entreprise. Dans les cas où l'école assure la coordination entre les différents lieux de formation, les formateurs et formatrices doivent rester en contact avec la direction de l'établissement.

21. Le formateur ou la formatrice veille à ce que la personne en formation bénéficie des mesures adaptées à ses besoins.

En cas de difficultés à l'école, le formateur ou la formatrice doit soutenir l'apprenant-e en lui accordant par exemple la possibilité de suivre un cours d'appui. L'aide peut également se traduire par un investissement personnel du formateur/ de la formatrice ou d'une autre personne compétente exerçant son activité dans l'entreprise/institution. Grâce à cette aide, les apprenant-e-s seront capables de combler leurs lacunes.

Les apprenant-e-s doué-e-s doivent bien entendu aussi être encouragé-e-s par des mesures individualisées.

Le formateur ou la formatrice doit s'assurer que l'apprenant-e est suffisamment bien préparé-e aux examens de fin d'apprentissage. Il/elle est responsable de lui dispenser les connaissances pratiques; il/elle peut s'en charger lui/elle-même ou désigner une autre personne compétente dans l'entreprise/institution. Le soutien personnel apporté aux apprenants pour les examens doit pouvoir s'étendre à tout ce qui lui permet d'aborder avec succès cette étape. Des mesures de relaxation ou autres doivent pouvoir également être envisagées dans ce contexte.

Dans les cas où l'entreprise/institution est appelée à prendre une part active à la procédure de qualification, conformément aux dispositions de l'ordonnance de formation, elle met tout en œuvre pour honorer ses obligations.

Il s'agit principalement des deux situations suivantes:

- transmission dans les délais de documents, évaluations, notes ou autres exigences figurant dans l'ordonnance de formation;
- organisation des examens dans l'entreprise/institution selon les directives s'y rapportant.

22. Le formateur ou la formatrice établit un rapport de formation selon l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale (en général tous les six mois).

Le formateur ou la formatrice établit un rapport de formation pour évaluer les prestations de l'apprenant-e aussi souvent que nécessaire mais au moins tous les six mois, conformément aux dispositions de l'ordonnance de formation. Les connaissances à acquérir et les progrès à accomplir sont alors formellement consignés. Ce rapport sert à déterminer le niveau de formation atteint. Les dispositions n'indiquent pas quelle personne est chargée de rédiger ce rapport. En revanche, elles stipulent qu'un entretien doit obligatoirement avoir lieu. Si l'apprenant-e est encore mineur-e, les représentants légaux doivent signer le rapport de formation et le rendre après en avoir pris connaissance.

Si les organisations faïtières ne fournissent pas un modèle de rapport de formation, il faut utiliser le formulaire mis à disposition par la CSFP (<http://ca.csfp.ch/fr/index.php>). Les rapports de formation doivent être conservés. Le certificat d'apprentissage peut être fondé sur l'ensemble des rapports de formation. Les autorités cantonales et les représentants légaux ont un droit de regard permanent sur ces documents.

23. Le formateur ou la formatrice sollicite l'avis de l'apprenant-e sur sa formation et en tient compte dans la mesure du possible.

Lorsque le formateur ou la formatrice doit prendre des décisions qui concernent l'apprenant-e, il/elle peut, dans la mesure du possible, lui demander son avis. C'est une manière de faire participer l'apprenant-e à sa formation et de lui inculquer le sens des responsabilités. Les remarques et avis exprimés permettent par ailleurs d'améliorer la formation des futur-e-s apprenant-e-s.



## 2.5 Responsabilité de l'entreprise/institution formatrice et fin du contrat

De nombreux partenaires soutiennent les apprenant-e-s et les formateurs/formatrices pour assurer des conditions d'apprentissage optimales. Ils les accompagnent pendant toute la durée de la formation et les aident à surmonter les difficultés qu'ils/elles peuvent rencontrer pendant l'apprentissage.

24. Si la personne en formation rencontre des difficultés, le formateur ou la formatrice prend contact avec la famille, l'école

ou les autorités compétentes.

L'entreprise/institution et le formateur ou la formatrice ont la responsabilité d'analyser les signaux émis par l'apprenant-e et de réagir en conséquence. L'apprenant-e doit savoir qu'il/elle a, à tout moment, la possibilité de s'adresser à différentes personnes prêt-e-s à le/la soutenir. Comme le formateur ou la formatrice n'est pas toujours en mesure d'aider lui-même/elle-même l'apprenant-e, il peut s'avérer judicieux de solliciter le concours d'autres spécialistes.

Pour les formations en école à plein temps, le pilotage des opérations incombe à la direction de l'établissement.

Toute décision prise en raison des difficultés rencontrées doit être consignée par écrit. Il importe en effet d'en assurer le suivi.

25. L'entreprise/institution informe sans tarder l'autorité compétente en cas de risque de rupture de l'apprentissage.

L'entreprise/institution doit informer son interlocuteur/trice au service de la formation professionnelle en cas de risque de rupture de l'apprentissage. Il s'agit non seulement d'une obligation légale mais aussi d'un moyen d'aider à trouver une solution convenant à toutes les parties.

Si le risque de rupture de l'apprentissage concerne un-e apprenant-e mineur-e, son représentant légal doit en être informé le plus tôt possible.

26. Le départ de l'apprenant-e est réglé.

L'entreprise/institution s'engage auprès de l'apprenant-e pour régler les modalités de son départ de au terme de son contrat. Elle amorce le processus un semestre avant les examens et informe l'apprenant-e en temps voulu si l'entreprise/institution lui offre la possibilité de poursuivre son activité après l'apprentissage. Si elle ne le fait pas, elle soutient l'apprenant-e dans sa recherche d'un emploi. Elle établit un certificat d'apprentissage ou une attestation de formation, donne des informations sur la cessation de la couverture d'assurances et règle les détails liés à la fin du contrat

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

Les formateurs/formatrices veillent régulièrement à leur formation continue, tant professionnelle que pédagogique et/ou didactique. Seule une formation continue permet de garantir une qualité constante dans un environnement changeant.

Pour cela, ils/elles tiennent compte des offres des Ortras et des cantons sur des thèmes pédagogiques et de formation professionnelle et mettent tout en œuvre pour se donner la possibilité de suivre les formations dont ils/elles ont besoin.

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

Pour assurer la qualité de la formation selon les standards définis, l'entreprise/institution accorde au formateur ou à la formatrice des conditions de travail, des ressources financières et matérielles (poste de travail équipé des outils nécessaires, matériel d'exercice,...) adaptées à sa fonction.

L'entreprise/institution doit s'attacher à encourager les personnes qui ont le potentiel pour devenir formateurs/formatrices.

## 2.6 Contrôle

Objectifs et délais

Dans un souci d'amélioration continue, de un à trois objectifs sont généralement fixés chaque fois que la QualiCarte est remplie. Ces objectifs sont définis sur la base des indicateurs de la QualiCarte. Ils sont utiles pour améliorer la qualité de la formation et pour parvenir aux exigences de qualité qui ne sont pas encore atteintes. Les objectifs doivent être formulés de manière simple et être vérifiables. Les délais doivent être réalistes et tenir compte des conditions qui prévalent dans l'entreprise/institution.

Signature de la carte par le formateur ou la formatrice

Le formateur ou la formatrice doit régulièrement effectuer une auto-évaluation (p. ex. une fois par année) et prendre le cas échéant des mesures pour améliorer la qualité de la formation (--exigences non satisfaites, - exigences partiellement satisfaites).

## 3 Glossaire

---

Les définitions des termes techniques et les explications données peuvent varier d'un auteur à l'autre. Le glossaire ci-dessous définit les termes importants pour la compréhension de la QualiCarte et du manuel<sup>1</sup>.

Formateur/formatrice	Personne responsable de la formation à la pratique professionnelle et ayant suivi un cours pour formateur et formatrices en entreprise/institution (anciennement cours pour maîtres d'apprentissage).
Plan de formation	Document dans lequel les organisations du monde du travail décrivent: A) les objectifs de formation dans les trois lieux de formation (entreprise/institution, cours interentreprise/institutions et école professionnelle); B) la structure de la formation professionnelle initiale; C) la nature et l'organisation de la procédure de qualification; D) l'organisation, la répartition et la durée des cours inter-entreprises/institutions.
Apprenant-e ou personne en formation	Est considérée comme personne en formation celui ou celle qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage pour apprendre une profession selon les dispositions d'une ordonnance sur la formation professionnelle initiale. Le/la stagiaire entre aussi dans la catégorie des apprenant-e-s.

### 3.1 Abréviations

LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle du 13 décembre 2002, en vigueur depuis le 1er janvier 2004 (loi sur la formation professionnelle)
CIE	Cours interentreprises/institutions
OrFo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale. Les anciens règlements d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage sont progressivement remplacés par les OrFo.

---

<sup>1</sup> Toutes les définitions des termes sont extraites du "Lexique de la formation professionnelle" paru aux éditions de la DBK.

## **Annexe 7: Application de la QualiCarte par différentes organisations**

### **Cité des Métiers**

La Cité des Métiers s'est déroulée avec succès du 13 au 19 novembre 2006 à Genève. L'Union genevoise des carrossiers et la section genevoise de la Société suisse des entrepreneurs ont présenté la QualiCarte lors de cette exposition. La meilleure entreprise formatrice du canton de Genève a été distinguée à cette occasion. L'application de la QualiCarte figurait parmi les critères de sélection.

### **Colloque Santé, La Chaux-de-Fonds**

Les possibilités d'appliation de la QualiCarte ont été examinées lors d'un séminaire organisé avec différentes organisations des domaines de la santé et du social. Indépendamment des adaptations et des compléments proposés, la QualiCarte a été considérée comme un moyen utile pour mesurer la qualité de formation dispensée en entreprise.

### **La Poste**

Les dirigeants de la Poste Suisse ont identifié la QualiCarte comme instrument de qualité permettant de concrétiser les dispositions de l'art. 8 LFPr. Ils envisagent de l'appliquer aux quelque 1'500 contrats d'apprentissage. Les clarifications en cours indiqueront dans quelle mesure l'outil internet répond aux besoins de la Poste.

### **Forestiers-bûcherons**

Le projet de formation des formateurs "Qualité de la formation – expérience-pilote en Suisse romande" lancé par l'OrTra "Omt forêt" a montré que la QualiCarte peut être appliquée sans problèmes comme instrument de qualité dans ce domaine.

### **Section genevoise de la Société suisse des entrepreneurs**

La Carte Qualité a été appliquée avec succès durant plus de quatre ans par la section et les entreprises affiliées où elle a fait ses preuves. Bien que l'instrument ne doive pas être figé, mais permettre des modifications, la QualiCarte (conformément à un rapport établi par l'association) couvre aujourd'hui déjà les éléments essentiels.

### **Union suisse des arts et métiers des deux Bâle**

Les sections de l'Union suisse des arts et métiers de Bâle-Ville et de Bâle-Campagne comptent organiser des journées d'information en automne 2007 afin d'encourager leurs membres à utiliser la QualiCarte.

CIFC

A l'occasion d'un séminaire d'une demi-journée, la QualiCarte a été présentée aux représentants intéressés de la Communauté d'intérêts de la formation commerciale de base. La QualiCarte a suscité un vif intérêt et la démonstration a été faite qu'elle convient aussi aux professions commerciales.

Canton de  
Thurgovie

Le canton de Thurgovie a organisé plusieurs cours de perfectionnement pour familiariser les formatrices et formateurs intéressés à l'application de la QualiCarte.

Canton de  
Saint-Gall

Depuis janvier 2006, la QualiCarte est décrite et appliquée dans les cours pour formateurs et formatrices organisés dans le canton de Saint-Gall. Environ 1200 personnes ont ainsi été touchées. Par ailleurs, la QualiCarte a été présentée en d'autres circonstances, par exemple lors de séances d'information auxquelles participent les formateurs. Il s'agit par exemple d'une cinquantaine d'entreprises pour la seule profession d'électronicien.

Union genevoise  
des carrossiers

Dans le cadre du projet SQA, 51 entreprises membres de l'association professionnelle ont appliqué avec succès la Carte Qualité. Les résultats de cette expérience ont été insérés dans le projet. L'Union genevoise des carrossiers a évalué la QualiCarte de manière détaillée en se fondant sur ses propres expériences et a remis ses commentaires à la direction du projet QualiCarte.

#### Cours pour formatrices et formateurs

Le groupe national d'experts chargé par la CSFP d'élaborer des recommandations en vue de la mise en œuvre du nouveau plan d'études cadre concernant les cours pour formateurs (diplôme et attestation) a mentionné l'utilisation de la QualiCarte parmi ses recommandations (proposition approuvée par les délégués des cantons réunis le 13 mars 2007 à Berne, puis par la CSFP le 11 mai à Berne).

Les responsables des cours pour formateurs en entreprise en Suisse latine ont approuvé l'utilisation de la QualiCarte comme instrument d'évaluation des compétences acquises. L'organisme responsable de ces cours pour le canton de Genève a testé un modèle entièrement fondé sur la QualiCarte. Le dispositif s'est révélé efficace jusqu'à la remise du diplôme.

#### Surveillance

La loi stipule que l'encadrement et l'accompagnement des entreprises formatrices font partie de la surveillance cantonale. La CSFP a retenu le 11 mai 2007 QualiCarte pour cette mission et sa commission ad hoc qui débutera son exercice en 2008 sera chargée d'émettre des recommandations au sujet de l'application de la QualiCarte dans la surveillance des apprentissages et des autorisations de former.

#### Maçons et charpentiers du canton de Vaud

Les commissions de formation professionnelle de ces deux professions ont lancé une expérience-pilote avec le concours de la Fédération vaudoise des entrepreneurs. Six inspecteurs ont évalué chacun trois entreprises à l'aide de la QualiCarte. L'instrument s'est avéré efficace et parlant. La QualiCarte fait aussi ses preuves, avec de légères adaptations, comme moyen de contrôle appliqué avant l'octroi de l'autorisation de former. Il est prévu d'introduire la QualiCarte progressivement pour toutes les professions en y formant les commissaires.

#### Migros

Après les expériences positives faites par plusieurs coopératives Migros avec la carte qualité à l'enseigne, les responsables de la FCM ont décidé d'appliquer la QualiCarte aux formateurs de leurs 2'500 apprenant-es. Les clarifications en cours indiqueront dans quelle mesure l'outil internet répond aux besoins de la FCM.

#### Société suisse d'industrie laitière (SSIL)

Le comité de la SSIL a décidé d'intégrer la QualiCarte dans son système de qualité Fromarte. Les ultimes contrôles et travaux sont en cours.

## Ville de Zurich

La Ville de Zurich a décidé d'appliquer la QualiCarte aux 800 contrats de formation (40 professions et 80 entreprises). La première évaluation de la qualité de formation en ville de Zurich est en cours.

## Swissmem

La QualiCarte est appréciée comme instrument de qualité. Son utilisation est proposée, mais n'est pas déclarée obligatoire. Le guide de formation dans lequel la QualiCarte sera intégrée est en cours de révision.

## Association de l'industrie graphique suisse

L'Association de l'industrie graphique suisse a décidé d'intégrer la QualiCarte dans son nouveau guide. La nouvelle ordonnance de formation des polygraphes est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2007. La nouvelle édition du guide a en conséquence été reportée à l'automne 2007.

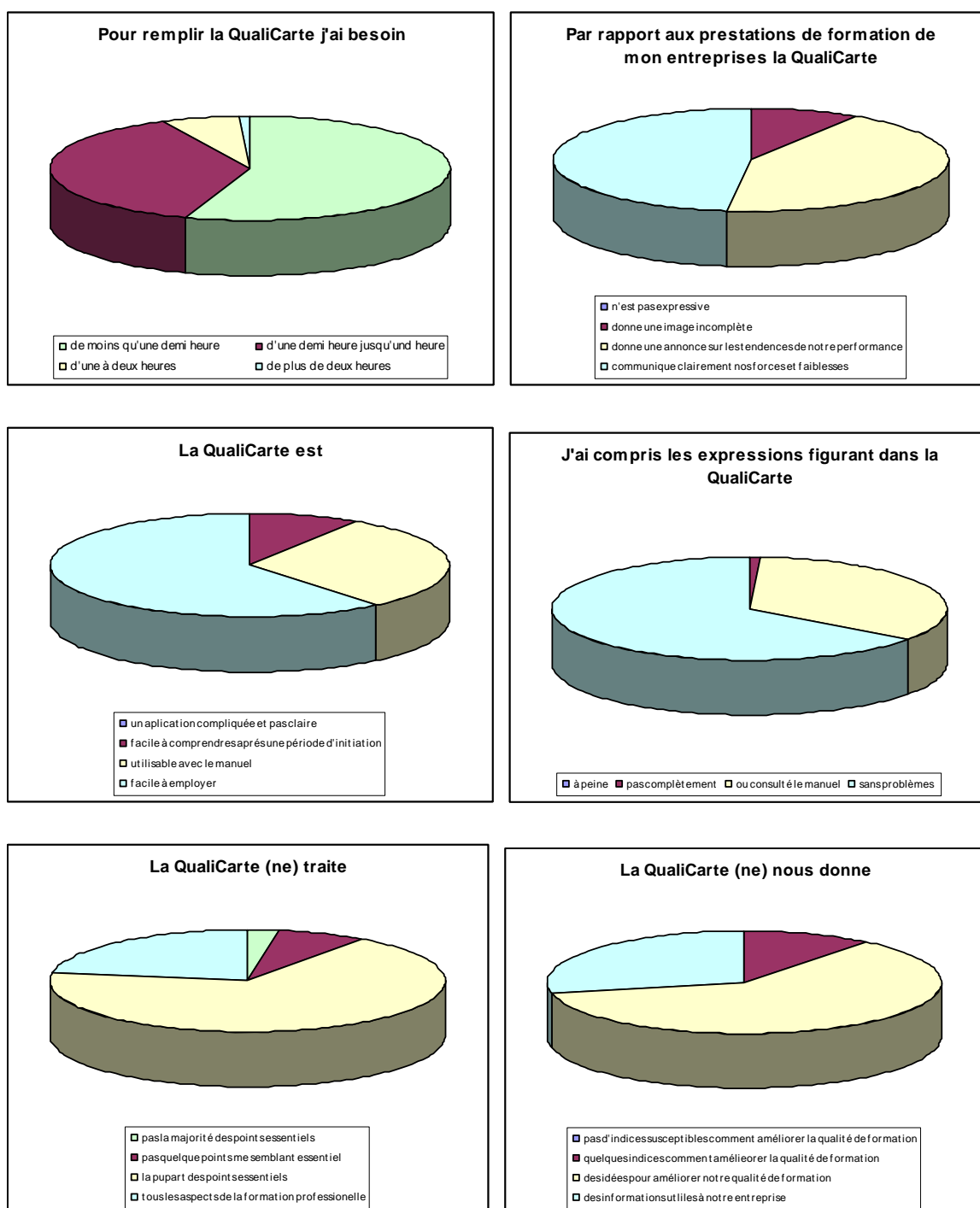
## Suisse centrale

Au même titre que dans le projet préalable à l'enseigne de Quali-Zense, les six cantons de Suisse centrale - LU, NW, OW, SZ, UR et ZG - ont introduit avec succès la QualiCarte dans la surveillance des apprentissages. En outre, ces cantons offrent depuis plusieurs années des cours de perfectionnement consacrés à la QualiCarte et très appréciés par les formateurs.

Dans la liste ci-dessus ne figurent que les projets QualiCarte lancés ou accompagnés par le projet innovateur. Quelques OrTras et cantons appliquent encore avec succès, depuis plusieurs années, la QualiCarte découlant des deux projets initiaux, SQA et QualiZense.

### Annexe 3: Evaluation du questionnaire QualiCarte

Dans le cadre de l'essai pilote effectué, 121 entreprises de différentes branches ont été interrogées concernant l'application, la faisabilité pratique et la lisibilité de la QualiCarte. Le résultat se présente comme suit :





## Questionnaire pour la QualiCarte

Entreprise formatrice: .....

Nom de l'apprenant/e: .....

Nom de la formatrice / du formateur: .....

*Complétez si nécessaire les affirmations dans la case commentaires.*

	OUI	NON
1. Aviez-vous la possibilité de faire la connaissance de l'entreprise formatrice avant d'avoir signé le contrat d'apprentissage? (3)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. On vous a informé/e que vous figuriez parmi les candidats retenus. (4)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Vous étiez invité/e à un entretien de candidature. (2)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Vous étiez informé/e des conditions de travail chez votre future entreprise formatrice avant d'avoir signé le contrat d'apprentissage. (5)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Vous étiez informé/e des exigences avant d'avoir signé le contrat d'apprentissage. (1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Les heures de travail, les vacances et les salaires fixés dans le contrat d'apprentissage vous ont été expliqués et sont appliqués comme tel. (6)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Vous savez qui est la formatrice / le formateur dans votre entreprise et qui est votre personne de contact dans votre service. (7)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. La formatrice / le formateur vous a accueilli personnellement le premier jour de votre apprentissage dans l'entreprise. (8)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Vous étiez informé/e dès le début de votre apprentissage quelles activités vous exercerez et dans quelle branche vous travaillerez. (9)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Votre formatrice/-teur suit avec intérêt vos résultats scolaires et s'intéresse également aux cours interentreprises. (20)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Vous connaissez les règles de travail, les exigences d'hygiène et de sécurité dans l'entreprise. (10)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Vous savez ce que vous devez apprendre dans l'entreprise. Le sens et la signification du plan de formation (programme de formation dans l'entreprise / guide méthodique type) vous a été expliqué. (12/15)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Vous recevez des instructions afin de pouvoir exercer les travaux demandés. (17/19)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Vous avez un poste de travail adéquat ainsi que les outils de travail nécessaires. (11)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Vous étiez questionné/e sur le bien-être dans l'entreprise soit encore pendant la période d'essai soit juste avant l'écoulement de celle-ci. (13)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. On vous montre clairement ce que vous devez apprendre et dans quels délais. (16)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Vos travaux sont examinés. (18)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Vous recevez un rapport de formation chaque semestre. (22)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. On répond à vos feed-backs. (23)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Kommentare / Commentaires:**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....  
Signature de l'apprenant/e

.....  
Date et lieu

## Formation des apprenants

<b>Objectif / but :</b>	Assurer que les prescriptions dans la formation des apprenants sont respectées		
<b>Domaine d'application :</b>	Toute l'entreprise		
<b>Chiffres de succès (EKG) :</b>	Caractéristique LAP	Mesure effectuée	Périodicité après l'examen final
<b>Matériel accompagnant :</b>	QualiCarte, manuel ( <a href="http://www.qualicarte.ch">www.qualicarte.ch</a> ) rapport de formation ( <a href="http://www.dbk.ch">www.dbk.ch</a> )		

Input	Déroulement	Description / Activité	Resp	Output
Engagement de nouveaux collaborateurs	<pre> graph TD     A[Engagement de nouveaux collaborateurs] --&gt; B{Candidat trouvé?}     B -- non --&gt; A     B -- oui --&gt; C[Introduction]           </pre>	Le processus d'engagement des nouveaux apprenants, effectué sur la base d'un profil d'exigences, est analogue à celui appliqué aux nouveaux collaborateurs.	BB HR	Profil d'exigences Sélection
		L'acquisition des objectifs est évaluée et des mesures sont mises en place si nécessaire	BB	Candidat approprié
Plan de formation Rapport de formation	<pre> graph TD     C[Introduction] --&gt; D[Processus de formation]     D --&gt; E{Dernière année de formation?}     E -- oui --&gt; F[Compléter la QualiCarte]     E -- non --&gt; D           </pre>	Le programme d'introduction est planifié en continu selon les objectifs	BB	Début de la formation réussi
Qualicarte	<pre> graph TD     F[Compléter la QualiCarte] --&gt; G{Remplir les exigences requises}     G -- oui --&gt; H[Mesures]     G -- non --&gt; F           </pre>	Le processus de formation est planifié en continu et réalisé selon les objectifs	BB	Formation de haute qualité
		Au terme de la formation professionnelle, différents travaux sont effectués en marge des examens	BB	
Facteurs de succès Pré-période	<pre> graph TD     F[Compléter la QualiCarte] --&gt; G{Remplir les exigences requises}     G -- oui --&gt; H[Mesures]     G -- non --&gt; F           </pre>	La QualiCarte devrait être complétée idéalement une fois par an par profession. Le manuel et les informations sont disponibles sur <a href="http://www.qualicarte.ch">www.qualicarte.ch</a>	BB	Evaluation Statu quo
Départ de collaborateurs	<pre> graph TD     H[Mesures] --&gt; I[Certificat]     I --&gt; J[Evaluation]     J --&gt; A           </pre>	Les exigences de la QualiCarte sont-elles toutes remplies?	BB	
		Des mesures adéquates sont planifiées et réalisées selon le planning prévu	BB	
		Diverses formalités sont effectuées conformément aux objectifs	BB HR	Formation achevée correctement
		Au terme de la formation, les résultats sont évalués et pris en compte pour l'évaluation du prochain apprenant	BB HR	

**Cours de formation**

**QualiCarte**

**Assurance Qualité**

**pour la formation en entreprise**

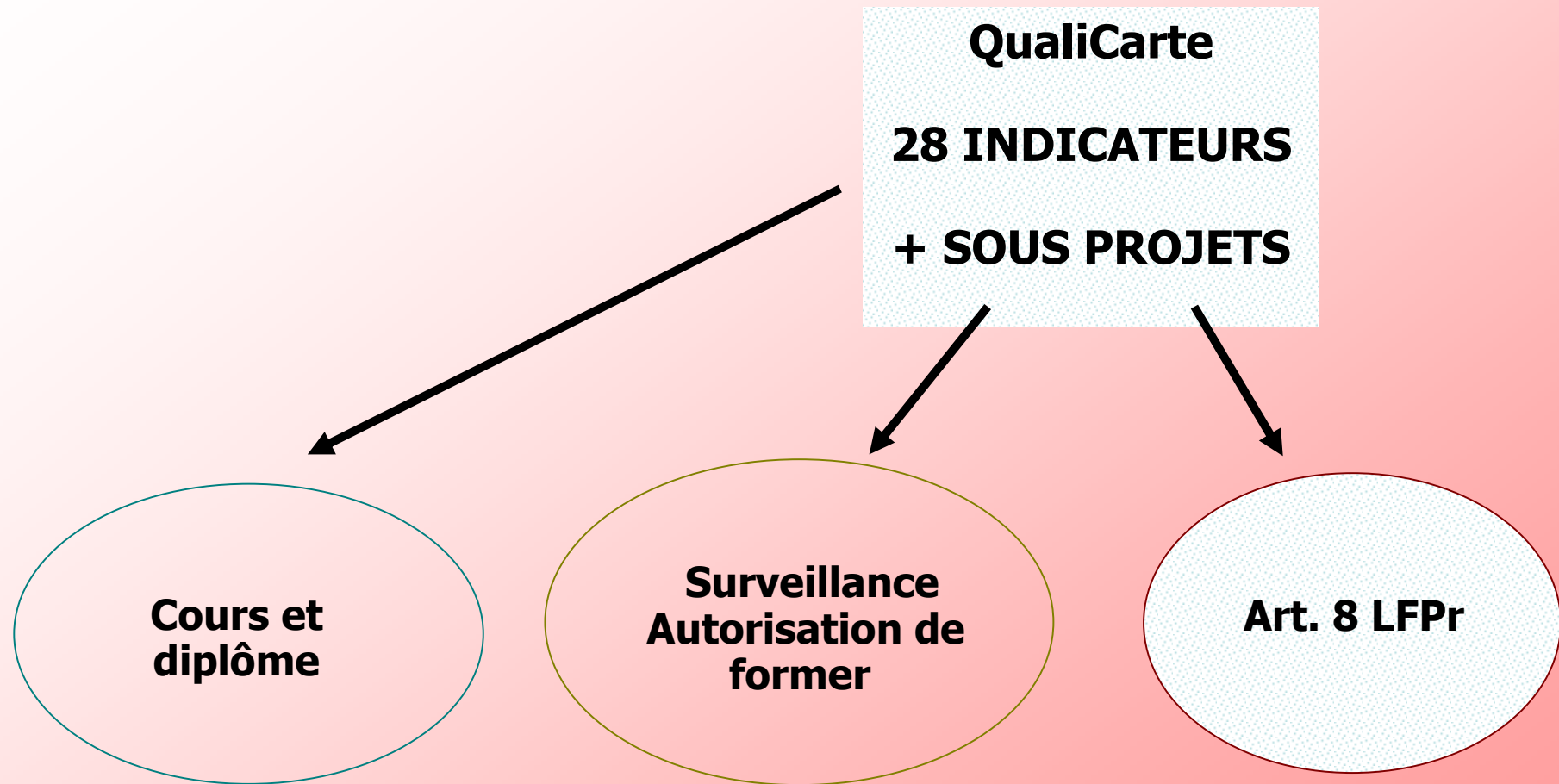
## Agenda

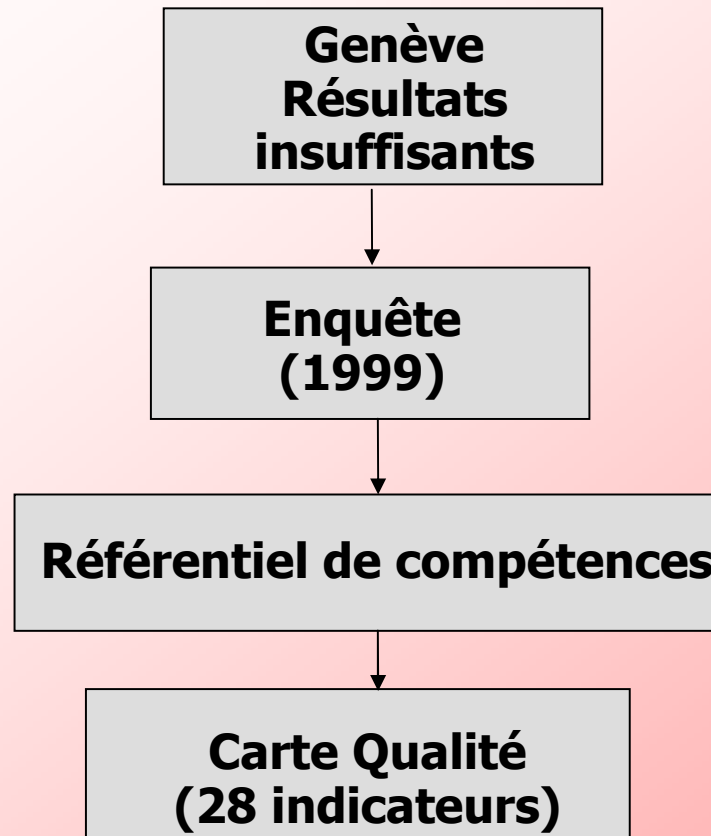
- ✓ **Les éléments de base**
- ✓ **Vue d'ensemble des indicateurs**
- ✓ **Éléments observable / avantages**
- ✓ **Manuel, site Internet**
- ✓ **Applications diverses**
- ✓ **Questions / remarques**
- ✓ **Conclusion**

## **Art. 8 LFPPr**

### **art. 8 Développement de la qualité**

- 1. Les prestataires de la formation professionnelle assurent le développement de la qualité.**
- 2. La Confédération encourage le développement de la qualité, établit des normes de qualité et en surveille le respect.**







## L'instrument

- 28 indicateurs dans 4 domaines
- 4 niveaux d'appréciation ++, +, -, --
- Remarques
- Objectifs avec délais
- Online-Tool en introduction ([www.qualicarte.ch](http://www.qualicarte.ch))

....QualiCarte

Lernende: \_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_

Name des Berufslehrlings / der Berufslehlerin: \_\_\_\_\_

Bewertung: -- Anreizung nicht erfüllt -- Anreizung teilweise erfüllt ++ Anreizung erfüllt (Optimierungspotential vorhanden) ++ Anreizung g.f. erfüllt

Qualitätsanforderungen	Bewertungen				Bemerkungen
	--	-	+	++	
<b>Anstellung:</b> Der Betrieb arbeitet Anstellungsanfragen aus:					
1. Das Einstellungsprofil an die kommende Person ist bekannt.					
2. Die persönliche der angewählten Person/Personen werden aus und weitere Auswahlkriterien werden umgesetzt.					
3. Es werden Schulungsempfehlungen gegeben.					
4. Die Reaktion der Bewerbersperson/Personen werden klar kommuniziert.					
5. Es werden die Arbeitsbedingungen informiert.					
6. Der künftigen Person werden die Vertragsbedingungen erklärt.					
<b>Einführung:</b> Für die erste Zeit im Betrieb ist ein Einführungsprogramm vorbereitet:					
7. Die für die Ausbildungszuständigen Personen sind bekannt.					
8. Für die persönliche Begleitung wird gesorgt.					
9. Über die Tätigkeiten und das Arbeitsumfeld des Betriebes wird informiert.					
10. Die Lernenden werden über die Arbeits-, Schicht-, Gesundheits- und Hygienevorschriften informiert.					
11. Ein Arbeitsplan mit dem zur die Ausbildung der Lernenden in den verschiedenen und Berufen mit den Lernenden der Ausbildung gegeben.					
12. Die Lernenden werden über die und die Bedeutung der verschiedenen Maßnahmen, besonders im Hinblick auf die Sicherheit, informiert.					
13. Während der ersten drei Monaten ist ein Arbeitsplan, am Ende wird zusammen mit der künftigen Person ein Arbeitsplan erstellt.					

143

## **Annexe 7: Application de la QualiCarte par différentes organisations**

### **Cité des Métiers**

La Cité des Métiers s'est déroulée avec succès du 13 au 19 novembre 2006 à Genève. L'Union genevoise des carrossiers et la section genevoise de la Société suisse des entrepreneurs ont présenté la QualiCarte lors de cette exposition. La meilleure entreprise formatrice du canton de Genève a été distinguée à cette occasion. L'application de la QualiCarte figurait parmi les critères de sélection.

### **Colloque Santé, La Chaux-de-Fonds**

Les possibilités d'appliation de la QualiCarte ont été examinées lors d'un séminaire organisé avec différentes organisations des domaines de la santé et du social. Indépendamment des adaptations et des compléments proposés, la QualiCarte a été considérée comme un moyen utile pour mesurer la qualité de formation dispensée en entreprise.

### **La Poste**

Les dirigeants de la Poste Suisse ont identifié la QualiCarte comme instrument de qualité permettant de concrétiser les dispositions de l'art. 8 LFPr. Ils envisagent de l'appliquer aux quelque 1'500 contrats d'apprentissage. Les clarifications en cours indiqueront dans quelle mesure l'outil internet répond aux besoins de la Poste.

### **Forestiers-bûcherons**

Le projet de formation des formateurs "Qualité de la formation – expérience-pilote en Suisse romande" lancé par l'OrTra "Omt forêt" a montré que la QualiCarte peut être appliquée sans problèmes comme instrument de qualité dans ce domaine.

### **Section genevoise de la Société suisse des entrepreneurs**

La Carte Qualité a été appliquée avec succès durant plus de quatre ans par la section et les entreprises affiliées où elle a fait ses preuves. Bien que l'instrument ne doive pas être figé, mais permettre des modifications, la QualiCarte (conformément à un rapport établi par l'association) couvre aujourd'hui déjà les éléments essentiels.

### **Union suisse des arts et métiers des deux Bâle**

Les sections de l'Union suisse des arts et métiers de Bâle-Ville et de Bâle-Campagne comptent organiser des journées d'information en automne 2007 afin d'encourager leurs membres à utiliser la QualiCarte.

CIFC

A l'occasion d'un séminaire d'une demi-journée, la QualiCarte a été présentée aux représentants intéressés de la Communauté d'intérêts de la formation commerciale de base. La QualiCarte a suscité un vif intérêt et la démonstration a été faite qu'elle convient aussi aux professions commerciales.

Canton de  
Thurgovie

Le canton de Thurgovie a organisé plusieurs cours de perfectionnement pour familiariser les formatrices et formateurs intéressés à l'application de la QualiCarte.

Canton de  
Saint-Gall

Depuis janvier 2006, la QualiCarte est décrite et appliquée dans les cours pour formateurs et formatrices organisés dans le canton de Saint-Gall. Environ 1200 personnes ont ainsi été touchées. Par ailleurs, la QualiCarte a été présentée en d'autres circonstances, par exemple lors de séances d'information auxquelles participent les formateurs. Il s'agit par exemple d'une cinquantaine d'entreprises pour la seule profession d'électronicien.

Union genevoise  
des carrossiers

Dans le cadre du projet SQA, 51 entreprises membres de l'association professionnelle ont appliqué avec succès la Carte Qualité. Les résultats de cette expérience ont été insérés dans le projet. L'Union genevoise des carrossiers a évalué la QualiCarte de manière détaillée en se fondant sur ses propres expériences et a remis ses commentaires à la direction du projet QualiCarte.

#### Cours pour formatrices et formateurs

Le groupe national d'experts chargé par la CSFP d'élaborer des recommandations en vue de la mise en œuvre du nouveau plan d'études cadre concernant les cours pour formateurs (diplôme et attestation) a mentionné l'utilisation de la QualiCarte parmi ses recommandations (proposition approuvée par les délégués des cantons réunis le 13 mars 2007 à Berne, puis par la CSFP le 11 mai à Berne).

Les responsables des cours pour formateurs en entreprise en Suisse latine ont approuvé l'utilisation de la QualiCarte comme instrument d'évaluation des compétences acquises. L'organisme responsable de ces cours pour le canton de Genève a testé un modèle entièrement fondé sur la QualiCarte. Le dispositif s'est révélé efficace jusqu'à la remise du diplôme.

#### Surveillance

La loi stipule que l'encadrement et l'accompagnement des entreprises formatrices font partie de la surveillance cantonale. La CSFP a retenu le 11 mai 2007 QualiCarte pour cette mission et sa commission ad hoc qui débutera son exercice en 2008 sera chargée d'émettre des recommandations au sujet de l'application de la QualiCarte dans la surveillance des apprentissages et des autorisations de former.

#### Maçons et charpentiers du canton de Vaud

Les commissions de formation professionnelle de ces deux professions ont lancé une expérience-pilote avec le concours de la Fédération vaudoise des entrepreneurs. Six inspecteurs ont évalué chacun trois entreprises à l'aide de la QualiCarte. L'instrument s'est avéré efficace et parlant. La QualiCarte fait aussi ses preuves, avec de légères adaptations, comme moyen de contrôle appliqué avant l'octroi de l'autorisation de former. Il est prévu d'introduire la QualiCarte progressivement pour toutes les professions en y formant les commissaires.

#### Migros

Après les expériences positives faites par plusieurs coopératives Migros avec la carte qualité à l'enseigne, les responsables de la FCM ont décidé d'appliquer la QualiCarte aux formateurs de leurs 2'500 apprenant-es. Les clarifications en cours indiqueront dans quelle mesure l'outil internet répond aux besoins de la FCM.

#### Société suisse d'industrie laitière (SSIL)

Le comité de la SSIL a décidé d'intégrer la QualiCarte dans son système de qualité Fromarte. Les ultimes contrôles et travaux sont en cours.

## Ville de Zurich

La Ville de Zurich a décidé d'appliquer la QualiCarte aux 800 contrats de formation (40 professions et 80 entreprises). La première évaluation de la qualité de formation en ville de Zurich est en cours.

## Swissmem

La QualiCarte est appréciée comme instrument de qualité. Son utilisation est proposée, mais n'est pas déclarée obligatoire. Le guide de formation dans lequel la QualiCarte sera intégrée est en cours de révision.

## Association de l'industrie graphique suisse

L'Association de l'industrie graphique suisse a décidé d'intégrer la QualiCarte dans son nouveau guide. La nouvelle ordonnance de formation des polygraphes est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2007. La nouvelle édition du guide a en conséquence été reportée à l'automne 2007.

## Suisse centrale

Au même titre que dans le projet préalable à l'enseigne de Quali-Zense, les six cantons de Suisse centrale - LU, NW, OW, SZ, UR et ZG - ont introduit avec succès la QualiCarte dans la surveillance des apprentissages. En outre, ces cantons offrent depuis plusieurs années des cours de perfectionnement consacrés à la QualiCarte et très appréciés par les formateurs.

Dans la liste ci-dessus ne figurent que les projets QualiCarte lancés ou accompagnés par le projet innovateur. Quelques OrTras et cantons appliquent encore avec succès, depuis plusieurs années, la QualiCarte découlant des deux projets initiaux, SQA et QualiZense.

## Annexe 8: Propositions de modifications de la QualiCarte et du manuel

--	Sujet	Propositions de modification	Recommandations de la direction du projet
<b>Généralités</b>			
	Appréciation	<p>L'appréciation devrait mener du positif au négatif (donc ++, +, -, --)</p> <p>Insérez plusieurs étapes - - et + + +</p> <p>Réduction sur deux étapes + et -.</p> <p>Utilisation des mêmes critères que dans le rapport de formation (a,b,c,d)</p>	<p>Ne pas modifier, car nous lisons de gauche à droite</p> <p>Afin d'obtenir des décisions claires, nous avons délibérément choisi les quatre étapes</p> <p>Risque de livrer des évaluations peu claires</p> <p>La trame d'évaluation doit être maintenue, elle est évidente et claire.</p>
	Introduire une pondération	L'évaluation doit nécessairement être pondérée	Nous en avons tenu compte dans le modèle. Elle peut être introduite si nécessaire. Cependant pour conserver une vision simple et d'ensemble, elle n'est pas proposée.
	Importance des exigences	Trier selon des facteurs obligatoires et facultatifs	C'est volontairement que le tri n'est pas proposé, car pour une formation de qualité toutes les exigences sont importantes. Par contre pour accorder une autorisation de former, un tri pourrait être utile.
	Mesures d'améliorations	Idées, mesures et propositions sont souhaitées afin d'améliorer la qualité dans les différents indicateurs	En cours d'élaboration par la direction du projet.
	Changements du contenu	Diverses branches veulent compléter la QualiCarte par des exigences spécifiques à leur profession, resp. branche	La QualiCarte peut être complétée par des exigences spécifiques aux professions par les Ortras respectives
	Entreprises / Institutions	Les professions de la santé et du social ont suggéré de remplacer le terme entreprise par institution	Afin que tous les groupes concernés se retrouvent dans la QualiCarte, la direction du projet suggère d'utiliser le terme "entreprise/institution"

Engagement: L'entreprise met en place des modalités d'engagement			
	Sujet	Propositions de modification	Recommandations de la direction du projet
1.	Les critères déterminant le profil recherché sont connus	Doit être une exigence impérative	On a renoncé à trier les exigences en facteurs facultatifs et impératifs
2.	Des entretiens sont menés avec les candidat(e)s sélectionné(e)s et d'autres instruments de sélection sont utilisés	Les outils d'engagement doivent être spécifiés	Pour maintenir une formulation unique, c'est dans le manuel que les spécificités apparaîtront.
3.	Des stages d'observation sont organisés	Devrait faire partie des exigences obligatoires et fixé pour la durée d'une semaine	On a renoncé à trier les exigences en facteurs facultatifs et obligatoires. De plus, une réglementation trop forte semble trop restrictive pour certaines professions
4.	Les résultats de la procédure d'engagement sont communiqués de manière claire		
5.	Les informations sur les conditions de travail sont données		
6.	Les clauses contractuelles sont expliquées à la personne en formation	Le représentant légal (parent) doit être informé	Compléter dans le manuel
Début de la formation: Un programme particulier est préparé pour les premiers temps d'insertion dans l'entreprise			
7.	Les personnes responsables sont désignées		
8.	L'accueil est personnalisé.		
9.	Des précisions sont données sur le champ d'activité de l'entreprise		
10.	La personne en formation est informée au sujet des dispositions en matière de sécurité, de santé et d'hygiène au travail	Ethique de la profession et confidentialité doivent être ajoutées	Semble important, même indispensable selon les professions. Cette formulation doit être complétée.
11.	Le poste de travail et les outils nécessaires à l'exercice de la profession sont mis à la disposition des apprenants.	Les tenues de travail mais également d'autres ressources doivent être ajoutées	Les tenues de travail et selon les cas d'autres ressources doivent être mentionnées dans le manuel, étant donné que celles-ci sont réglées de manière différente selon les professions. Un élargissement de l'indicateur n'est par contre pas proposé.
12.	La personne en formation est sensibilisée à l'importance des référentiels de formation (guide méthodique, plan de formation ou de stage...)		
13.	Des entretiens réguliers ont lieu pendant la période d'essai. Un rapport de formation est établi à la fin du temps d'essai.	Ne pas mentionner le rapport de formation	Pour éviter de créer une nouvelle exigence, il est suggéré de garder le rapport de formation.

<b>Formation:</b> L'entreprise aide l'apprenant à acquérir les qualités exigées dans le monde professionnel et prend le temps de former et de transmettre progressivement ses connaissances et son savoir-faire.			
	<b>Sujet</b>	<b>Propositions de modification</b>	<b>Recommandations de la direction du projet</b>
14.	La formation professionnelle dispensée aux apprenants par les formateurs et par d'autres formes de soutien est formellement ancrée au sein de l'entreprise.	Effacer les exigences, comme un ancrage formel n'a pas d'influence directe sur la qualité de formation (mentionné à plusieurs reprises dans quatre projets en Suisse romande). De plus les exigences concrètes concernant le temps et les ressources devraient être définies.	Retenir l'exigence mais renoncer au terme „formel“, comme l'ancrage de la formation professionnelle offre la base pour les ressources exigées.  Il semble vital à la direction du projet de régler la formation professionnelle d'abord sur le niveau formel et dans un prochain pas sur son contenu (exigence 28).  De plus le manuel doit être complété par des exemples, afin d'améliorer la compréhension.
15.	Le guide méthodique et les autres moyens de soutenir la formation en entreprise sont utilisés de manière interactive.		
16.	Le/La formateur/trice fixe des objectifs de formation clairs et mesurables		
17.	Les méthodes et les processus de travail sont programmés, montrés et expliqués	L'interaction avec toute l'équipe est importante quand à l'explication des méthodes et processus de travail.	Insérer comme complément dans le manuel, par rapport aux différentes méthodes pédagogiques
18.	Un contrôle qualitatif / quantitatif des tâches est effectué		
19.	L'apprenant(e) participe progressivement aux activités de l'entreprise afin de gagner de l'autonomie		
20.	Les résultats obtenus par l'apprenant à l'école professionnelle et dans les cours interentreprises sont pris en compte	Les résultats des cours interentreprises doivent influencer l'évaluation et l'accompagnement des apprenants.  Indiquer dans le manuel que les résultats de la dernière année de formation pas prises en compte pour la qualification sont toutefois importants.  La coordination pour des formations organisées par l'école doit être organisée par l'école.	Décrire la forme d'influence dans le manuel  Compléter dans le manuel.  Compléter dans le manuel
21.	Le/la formateur/ice sollicite l'avis de l'apprenant(e) sur sa formation et en tient compte dans la mesure du possible.	Cette formulation est trop générale et devrait être limitée pour les apprenant(e)s avec difficultés.  Compléter les points concernant le soutien personnel des apprenants (cours internes, exercices mentaux, préparation d'examens...).	On a renoncé aux situations de crises, car les apprenants doués doivent aussi être encouragés.  C'est le soutien pour les examens qui doit être ajouté dans le manuel.



	Sujet	Propositions de modification	Recommandations de la direction du projet
22.	Un rapport de formation (ou de stage) est rédigé chaque semestre	L'accent doit être sur l'entretien avec l'apprenant et la rédaction du rapport de formation quand nécessaire, mais au moins tous les six mois.  Ajouter que tous les six mois est un minimum. Selon les ordonnances de formation, il peut être demandé plus souvent.	Compléter dans le manuel  La direction du projet propose un changement de la proposition comme suit : « Le formateur rédige un rapport de formation selon l'ordonnance de la formation professionnelle initiale (en général tous les six mois) ».
23.	Le/la formateur/trice sollicite l'avis de l'apprenant(e) sur sa formation et en tient compte dans la mesure du possible.	Est redondant, car déjà pris en compte dans le rapport de formation (exigence 22)	La loi prévoit une prise en compte permanente des réactions des apprenants, et pas seulement la version formelle du rapport semestriel de formation.
<b>Engagements de l'entreprise formatrice : L'entreprise s'implique et collabore avec tous les partenaires de l'apprentissage</b>			
24.	Si la personne en formation rencontre des difficultés, le/la formateur/trice prend contact avec la famille, l'école ou les autorités compétentes..	Pour les formations menées par une école, celle-ci prend le rôle de pilotage.	Préciser dans le manuel
25.	L'entreprise informe rapidement l'autorité compétente en cas de risque de rupture de l'apprentissage.	Peut être intégré dans l'exigence 24	Au sens de la loi, les deux étapes sont prévues.C'est en particulier les risques de contrat qui doivent être anticipés dans l'esprit du Case Management (rapport détaillé)
26.	Le départ de l'apprenant(e) est réglé.	L'indicateur est limité et devrait être complété par « réglé dans le contrat ». Il devrait être précisé que cette tâche doit être commencée un semestre avant les examens finals.	Le manuel indique que le départ n'est pas seulement réglé mais doit aussi être exécuté de cette manière. Compléter dans le manuel
27.	Le/la formateur/trice veille régulièrement à sa formation continue.	Il est difficile de le demander des formateurs, cela devrait plutôt être exigé de l'entreprise	Décrire dans le manuel que les formateurs doivent toutefois veiller à leur formation continue pour le bien de leur entreprise. De plus ils doivent tenir compte des offres des Ortras et des cantons sur des thèmes pédagogique et de formation professionnelle.
28.	L'entreprise met à la disposition du/de la formateur/trice les ressources financières et matérielles nécessaires.	Changer les termes : « Le formateur voit sa tâche de formateur réglée dans son cahier des charges ».  Reformuler: "doit être présent et accessible pour l'apprenant".  Cette formule est délicate, car elle pourrait provoquer des revendications  L'entreprise doit motiver les formateurs directement et personnellement	Il semble important que non seulement la tâche soit claire, mais que les ressources soient aussi disponibles.  A été reformulé avec intention, car la dernière exigence a été trop vague selon le groupe du projet.  Préciser dans le manuel  Préciser dans le manuel

Nouveau	Organiser et garantir les procédures de qualifications.	Principalement mentionnée dans les professions de la santé et du commerce	Devrait être défini dans les compléments des branches. Peut faire partie des indicateurs 20 à 22.
Nouveau	Les buts définis dans la dernière QualiCarte ont été atteints et réalisés.	Intégration efficace de la roue « Plan-Do-Check-Act »	Compléter comme nouvel indicateur 29.



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Volkswirtschaftsdepartement EVD

**Bundesamt für Berufsbildung und Technologie BBT**  
Berufsbildung

CH-3003 Bern, BBT, ims

Quali Carte  
c/o Beat Wicki  
SSTH AG  
Comercialstrasse 19  
7000 Chur

Ihr Zeichen:  
Unser Zeichen: ims  
Sachbearbeiter/in: frk  
Bern, 4. Juli 2007

### **Anerkennung der QualiCarte als Qualitätsinstrument**

Sehr geehrte Damen und Herren

Vielen Dank für die Unterlagen zum Projekt QualiCarte. Den Entwicklerinnen und Entwicklern ist es gelungen mit der QualiCarte ein Instrument zu erarbeiten, das sich auf vielfältige Weise einsetzen lässt. Der betriebliche Ausbildungsalltag kann anhand konkreter Indikatoren überprüft und verbessert werden.

Gerne nehmen wir die QualiCarte in unseren Leitfaden "Qualitätsentwicklung" auf und sprechen dem Instrument damit unsere Anerkennung und Unterstützung aus.

Im Rahmen der Abschlusstagung vom 11. September 2007 werde ich persönlich das BBT vertreten und die QualiCarte als Qualitätsinstrument im Sinne von Art. 8 würdigen.

Für die Absprache weiterer Details zur geplanten Tagung freue ich mich auf Ihre Kontaktaufnahme.

Freundliche Grüsse

Serge Imboden  
Vizedirektor, Leiter Berufsbildung

Bundesamt für Berufsbildung und Technologie BBT  
Serge Imboden  
Effingerstrasse 27, 3003 Bern  
Tel. +41 31 325 52 10, Fax +41 31 324 96 19  
serge.imboden@bbt.admin.ch  
www.bbt.admin.ch



## **QualiCarte : nouvel instrument pour le développement de la qualité dans les entreprises formatrices**

**La loi sur la formation professionnelle stipule que les prestataires assurent le développement de la qualité. Un nouvel instrument – la QualiCarte - leur offre une aide simple et pratique. La QualiCarte définit des indicateurs de qualité pour la formation à la pratique professionnelle. Les entreprises peuvent s'évaluer elles-mêmes à l'aide de ces indicateurs mais aussi se faire évaluer par des tiers.**

La loi sur la formation professionnelle (LFPr) prescrit que la qualité de la formation dispensée dans les entreprises doit être garantie. La manière de transposer ce principe dans la pratique n'était jusqu'à présent pas précisée. C'est la raison pour laquelle une équipe de projet composée de représentants de l'économie et des cantons a développé un projet innovateur, soutenu par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT), consacré à la promotion de la qualité de la formation à la pratique professionnelle dispensée dans les entreprises. Le projet QualiCarte a été conduit par la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP) en collaboration avec l'Union patronale suisse et l'Union suisse des arts et métiers (Usam). La QualiCarte résulte de cette collaboration entre les cantons et les organisations du monde du travail (OrTras). L'OFFT vient de reconnaître la QualiCarte comme moyen de développer la qualité.

La QualiCarte définit 29 indicateurs de qualité. Présentés sous la forme d'une check-liste facile à utiliser, ils décrivent les principales étapes du processus de formation en entreprise. Ils permettent de vérifier, par exemple, si les apprenants ont reçu ou non les informations nécessaires sur les prescriptions en matière de sécurité au travail, d'hygiène, de prévention des maladies et des accidents. Il s'agit aussi de s'assurer qu'un échange est régulièrement organisé entre le formateur ou la formatrice et la personne en formation et qu'un rapport de formation est bien établi. Les entreprises auto-évaluent leurs prestations et mesurent leur potentiel d'amélioration.

Les entreprises qui ont participé au projet QualiCarte ont déclaré que la QualiCarte était facile à appliquer grâce à une conception simple n'appelant pas de longues explications. De plus, l'application de la QualiCarte n'exige que peu de temps. Avec le soutien des OrTras et des cantons, la QualiCarte sera mise à la disposition du plus grand nombre possible d'entreprises formatrices afin que ce moyen soit appliqué à une large échelle. Plusieurs cantons et OrTras proposent des cours de formation continue sur ce thème.

Informations à l'adresse [www.qualicarte.ch](http://www.qualicarte.ch)

## Annexe 11 : Missions de la future structure d'accompagnement de la QualiCarte

### QualiCarte et manuel s'y rapportant

L'OFFT intégrera la QualiCarte à son futur manuel "Développement de la qualité" et lui accordera ainsi sa reconnaissance et son soutien.

La QualiCarte et le manuel s'y rapportant ne seront pas modifiés pendant trois ans. Les modifications ultérieures sont du ressort de l'Union patronale suisse, de l'Union suisse des arts et métiers et de la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle CSFP. À cet effet, un groupe de travail sera constitué paritaire-ment par les trois partenaires. La commission "Formation à la pratique professionnelle" de la CSFP en assurera le secrétariat.

Le groupe de travail recevra le mandat suivant :

- adaptation de la QualiCarte et du manuel;
- adaptation des documents aux changements de législation ou de vocabulaire;
- collection, évaluation et adoption des propositions d'amendement et/ou de modification;
- examen et évaluation des résultats provenant de l'outil QualiCarte en ligne;
- organisation et coordination du marketing, de la communication et de l'information sur la QualiCarte;
- décisions sur les aspects stratégiques concernant la QualiCarte.

### Site Internet

Le site QualiCarte sera transféré au CSFO qui en assurera le développement, la maintenance et la mise à jour selon les indications fournies par le groupe de travail. Le financement sera assuré par la CSFP.