

....QualiCarte

Le projet QualiCarte a été initié par la Conférence suisse de la formation professionnelle en collaboration avec des organisations suisses du monde du travail, et plus particulièrement l'Union suisse des arts et métiers, ainsi que l'Union patronale suisse. Il a été soutenu financièrement par l'Office fédéral suisse de la formation professionnelle et de la technologie.

La QualiCarte est un outil d'auto évaluation de la qualité de la formation en entreprise, à utiliser directement par les formateurs d'entreprise ou par toute autre personne chargée de la formation professionnelle de l'apprenti en situation de travail.

L'objectif du projet a été de mettre à disposition des formateurs d'entreprise (tuteurs, maîtres d'apprentissage) une aide simple et pratique pour entretenir et développer la qualité de la formation professionnelle dans tout secteur.

Vingt-huit exigences de qualité, exposées dans une check-list et décrivant les étapes les plus importantes de toute la formation professionnelle en entreprise, ont été retenues et expérimentées dans plusieurs branches professionnelles et institutions en Suisse.

Cet outil a été également suscité beaucoup d'intérêt de la part des partenaires du projet COPILOTE, car de nombreux points communs ont été trouvés entre la démarche suisse et la recherche d'une stratégie d'accompagnement des tuteurs d'entreprise menée au niveau des huit pays européens.

Par conséquent, des adaptations de la QualiCarte au contexte européen ont été effectuées. Ce travail a été conduit par l'ECAP Ticino, en accord avec les responsables du projet initial. Ainsi, la QualiCarte COPILOTE est née. Elle est mise à la disposition des tous les partenaires européens intéressés par la qualité du tutorat d'entreprise.

Pour en savoir plus sur le projet initial : www.qualicarte.ch

INTRODUCTION

La QualiCarte, telle que conçue par ses concepteurs en Suisse, est actuellement sous la responsabilité de la Conférence suisse de la formation professionnelle. C'est un instrument d'évaluation de la qualité de la formation en entreprise, adapté à tout secteur professionnel.

Les partenaires du projet COPILOTE ont décidé de se servir de cet outil et, après des aménagements nécessaires, de le proposer aux tuteurs d'entreprise de construction européens, en élargissant ainsi le cadre, au début strictement suisse. L'ECAP Ticino, en collaboration avec le CCCA-BTP, ont pris l'initiative de conduire des travaux d'adaptation au contexte élargi et ont effectué des consultations et des tests nécessaires.

Le projet suisse a intéressé les partenaires européens par ce que son concept parle aux tuteurs d'entreprise qui ont besoins d'outils simples, leur permettant de se repérer facilement dans le processus de formation de l'apprenti. Par ailleurs, l'idée de proposer aux tuteurs d'entreprise **un instrument d'auto évaluation** est audacieuse et originale. Elle peut contribuer à une meilleure responsabilisation de l'entreprise dans l'acte de formation.

Dans le contexte européen, **la QualiCarte version COPILOTE** n'aura pas de caractère ni contractuel ni obligatoire, mais permettra de se poser de bonnes questions pour pouvoir vérifier soi-même la qualité de la formation dispensée en entreprise. **La démarche n'est, en aucun cas, l'instrument d'évaluation de l'apprenant.** En effet, d'autres outils existent pour apprécier la progression des apprenants dans l'acquisition des compétences professionnelles et un recueil a été effectué dans le cadre du projet COPILOTE (voir le site www.copilote.org, rubrique *Bibliothèque*).

La QualiCarte originale est composée de 28 indicateurs de qualité, divisée en 4 chapitres. En travaillant sur **le rapprochement entre la QualiCarte et les productions propres du projet COPILOTE**, en se servant tout particulièrement *du référentiel des activités et des compétences du tuteur dans les petites et moyennes entreprises de la construction en Europe* (voir document n° 3 du projet), les partenaires ont constaté que la méthodologie utilisée dans les deux cas était proche, comme le prouve le tableau comparatif ci-dessous.

En effet, les 5 activités du tuteur d'entreprise repérées dans le cadre du COPILOTE correspondent, pratiquement, aux 4 chapitres d'auto évaluation proposés dans la QualiCarte.

| COPILOTE : activités répertoriées | QUALICARTE : phases faisant l'objet d'une auto évaluation |
|--|---|
| A1. Préparation de l'arrivée de l'apprenant | 1. Engagement contractuel et mutuel |
| A2. Accueil de l'apprenant dans l'entreprise | 2. Début de la formation (programme particulier pour le début de la formation) |
| A3. Formation | 3. Formation |
| A4. Évaluation | |
| A5. Accompagnement de l'apprenant | 4. Responsabilité de l'entreprise formatrice et fin du contrat d'apprentissage. |

Par conséquent, les partenaires ont pris, comme point de départ la méthodologie originale de la QualiCarte SUISSE et l'ont appliquée à la QualiCarte COPILOTE, en respectant la structure du référentiel des activités et des compétences du tuteur européen. Comme toutes les autres productions de la phase 4 du projet, cette nouvelle version de la QualiCarte peut être adaptée aux particularités de chaque partenaire et peut être transférée vers d'autres secteurs professionnels.

CONSEILS D'UTILISATION

L'objectif de la QualiCarte COPILOTE est, comme dans le cas de son modèle suisse, d'aider les tuteurs d'entreprise à **mettre en place un système de veille**, piloté par eux-mêmes ou en relation avec des centres de formation, permettant d'apprécier, d'une façon simple et pragmatique, la qualité de la formation en entreprise et de réagir en cas de nécessité, en prenant des mesures en fonction des constats réalisés.

L'entreprise formatrice peut avoir recours à la QualiCarte chaque fois qu'elle le souhaite. **Toutefois, la fréquence minimale préconisée est de quatre fois par an.** Les notes doivent être prises pour consigner un maximum d'informations et pour faciliter la mesure du **progrès accompli par l'entreprise dans son acte de formation** entre les deux auto évaluations.

L'utilisation de la QualiCarte dans les entreprises formatrices des pays participant au projet COPILOTE ne peut être basée que sur **le volontariat**, à moins que certains organismes professionnels nationaux n'en décident autrement et attribuent à cet outil un caractère plus contraignant, comme c'est le cas dans certains cantons ou certains secteurs professionnels en Suisse.

La QualiCarte COPILOTE peut également être **utilisée par des centres de formation professionnelle, en tant que support de dialogue et une aide** apportée aux entreprises formatrices. Il est tout à fait concevable de se servir de la QualiCarte pour apprécier la qualité de l'alternance entre l'entreprise et le centre de formation, ainsi que pour construire un échange entre les deux lieux de formation sur une base plus objective, permettant de détecter des difficultés éventuelles qui empêcheraient l'entreprise d'assumer correctement son rôle formateur.

Pour que la démarche soit efficace, elle ne doit pas s'arrêter à des constats, mais doit donner lieu à de nombreuses appréciations et des plans d'action correspondants. Ces plans d'action peuvent être mis en place en collaboration avec des centres de formation et des organisations professionnelles.

En effet, **une bonne exploitation des résultats** consignés dans le questionnaire QualiCarte COPILOTE doit permettre :

- de rappeler aux apprentis qu'un soutien adéquat leur est proposé en cas de besoin, aussi bien par l'entreprise, par le centre de formation ou par d'autres partenaires, suivant le pays,
- de détecter à temps des problèmes éventuels, du côté de l'entreprise, du centre de formation ou de l'apprenti lui-même,
- d'orienter le tuteur d'entreprise vers le bon interlocuteur, pour remédier aussi rapidement que possible à une éventuelle difficulté,
- de proposer aux apprentis de les aider à résoudre leurs difficultés éventuelles, aussi bien professionnelles que personnelles,
- d'analyser le degré de satisfaction de la personne en formation.

Les concepteurs de la QualiCarte partent du principe que mieux vaut résoudre d'éventuels problèmes dès leur apparition et qu'il ne faut pas laisser la situation se dégrader. Par ailleurs, certains problèmes mal vécus en entreprise peuvent être résolus plus facilement avec la participation d'une personne extérieure à l'entreprise (formateur d'un centre de formation, représentant d'une organisation professionnelle chargée de suivre la formation en entreprise, inspecteur de l'apprentissage).

A1. Préparation de l'arrivée de l'apprenant

| Indicateurs de qualité | Appréciation | | | | Observations |
|---|--------------|---|---|----|--------------|
| | -- | - | + | ++ | |
| 1. Les critères déterminant le profil recherché sont connus. | | | | | |
| 2. Des entretiens sont menés avec les candidats présélectionnés. | | | | | |
| 3. Des stages d'observation sont proposés aux candidats. | | | | | |
| 4. Les informations sur les engagements mutuels, consignées dans le contrat de formation, sont communiquées aux candidats d'une façon claire. | | | | | |
| 5. Les informations sur les conditions de travail sont données. | | | | | |

A2. Accueil de l'apprenant dans l'entreprise

| Indicateurs de qualité | Appréciation | | | | Observations |
|---|--------------|---|---|----|--------------|
| | -- | - | + | ++ | |
| 6. Les clauses contractuelles de la formation sont discutées en détail. | | | | | |
| 7. L'accueil est personnalisé, une visite complète et détaillée de l'entreprise est effectuée. | | | | | |
| 8. Des précisions sont données sur les champs d'activités de l'entreprise, sur ses principaux chantiers, sur ses principales réussites et sur ses faiblesses éventuelles. | | | | | |
| 9. Les personnes responsables de la formation sont désignées et présentées à l'apprenti. Le rôle des personnes intervenant ponctuellement dans la formation est également expliqué. | | | | | |
| 10. L'apprenant est informé et sensibilisé à l'importance des dispositions en matière de sécurité, de santé et d'hygiène au travail. | | | | | |
| 11. Le poste de travail, les outils et les matériaux nécessaires à l'exercice des activités formatives prévues sont mis à la disposition de l'apprenant. | | | | | |
| 12. L'apprenant est informé et sensibilisé à l'importance du cadre formel de la formation : référentiels, plans de formation, tableaux de progression ou autres. | | | | | |

A3. Formation

| Indicateurs de qualité | Appréciation | | | | Observations |
|---|--------------|---|---|----|--------------|
| | -- | - | + | ++ | |
| 13. Le plan de formation (feuille de route négociée dans certains pays avec le centre de formation) est utilisé d'une manière interactive, en relation avec tous les acteurs de la formation de l'apprenant. | | | | | |
| 14. La formation de l'apprenant est bien prise en compte dans le programme d'activités de l'entreprise. Elle n'est pas considérée comme une activité annexe et improductive. | | | | | |
| 15. L'entreprise met à la disposition du tuteur les ressources matérielles et organisationnelles, nécessaires pour la bonne organisation de l'apprentissage. | | | | | |
| 16. Le tuteur d'entreprise fixe les objectifs de formation d'une façon claire et mesurable. Il s'assure de leur bonne compréhension par l'apprenant et par les autres salariés qui travaillent avec lui. | | | | | |
| 17. Les méthodes et les processus d'apprentissage en entreprise sont programmés, expliqués et démontrés aussi bien à l'apprenti qu'aux autres salariés travaillant avec lui. | | | | | |
| 18. Des entretiens hebdomadaires sont organisés et permettent de dresser, d'une part, le bilan de la semaine écoulée, et, d'autre part ; le plan de formation pour la semaine à venir. Des entretiens plus approfondis sont organisés au moins chaque semestre. | | | | | |
| 19. L'apprenant se voit confier des tâches de plus en plus complexes, lui permettant de gagner en autonomie. | | | | | |
| 20. La formation dispensée ailleurs qu'en entreprise, à laquelle participe l'apprenant, par exemple à l'école professionnelle ou en centre de formation d'apprentis, est prise en compte et des outils de contact avec l'autre lieu de formation fonctionnent. | | | | | |
| 21. Le tuteur d'entreprise est à l'écoute des besoins de l'apprenant concernant son cursus de formation et réagit rapidement en cas de nécessité. | | | | | |
| 22. Le tuteur d'entreprise sollicite l'avis de l'apprenant sur sa formation et en tient compte, éventuellement en sollicitant d'autres partenaires participant au processus de formation. | | | | | |

A4. Évaluation

| Indicateurs de qualité | Appréciation | | | | Observations |
|---|--------------|---|---|----|--------------|
| | -- | - | + | ++ | |
| 23. Les travaux accomplis par l'apprenant font l'objet d'un contrôle quantitatif et qualitatif. Une appréciation de ces travaux est restituée à l'apprenant. | | | | | |
| 24. Un rapport de formation est établi au moins chaque semestre, en fonction des critères établis au préalable et en accord avec tous les partenaires participant au processus de formation. Il est communiqué aux autres partenaires de l'apprentissage (centre de formation, école professionnelle, inspectorat). | | | | | |

A5. Accompagnement de l'apprenant

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| 25. Si l'apprenant rencontre des difficultés (professionnelles ou personnelles), le tuteur d'entreprise prend rapidement contact avec le centre de formation, la famille ou tout autre partenaire capable d'intervenir pour l'aider. | | | | | |
| 26. Le tuteur informe les personnes ou organismes compétents en cas de risque, même théorique ou éloigné, de rupture de l'apprentissage en entreprise, pour l'éviter. | | | | | |
| 27. La fin du contrat d'apprentissage en entreprise est programmée et le tuteur s'intéresse à l'avenir professionnel de l'apprenant. | | | | | |
| 28. Le tuteur d'entreprise pense, dans son intérêt et dans celui de l'apprenant, à sa propre formation continue et entreprend des démarches adéquates. | | | | | |



Stratégie européenne pour développer et optimiser le tutorat en entreprise dans le secteur de la construction

8 pays européens partenaires

OBJECTIFS

Mieux positionner le tutorat dans le processus de la formation professionnelle

Accompagner les nouveaux entrants, jeunes et adultes, dans les petites entreprises du secteur de la construction

Professionaliser l'accompagnement des apprenants (tutorat) et le valoriser, entre autres, par une reconnaissance basée sur un référentiel européen