

Concept pédagogique et didactique

Ecoles professionnelles, cours interentreprises, entreprises

Formation professionnelle initiale des métiers de l'intendance
AFP/CFC

Lucerne, le 4 juin 2016

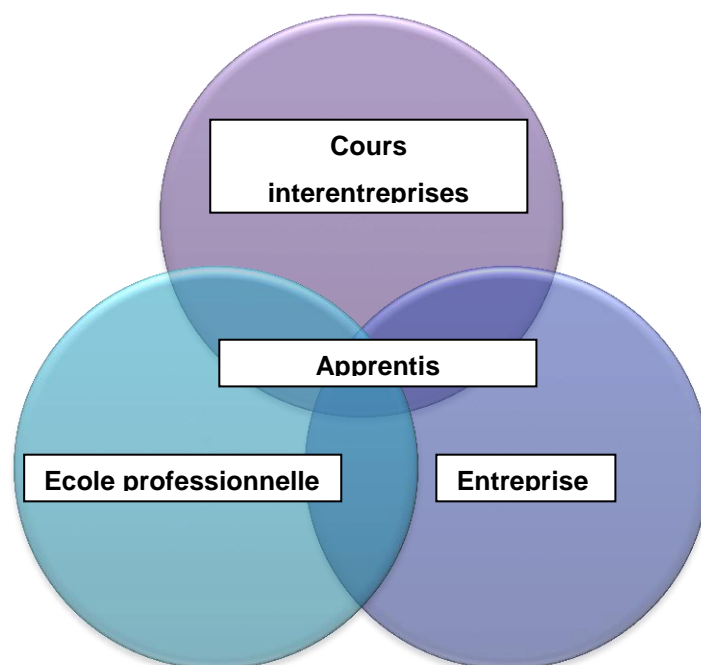
1 Le concept pédagogique et didactique

Depuis août 2016, les écoles professionnelles (EP) et les centres de cours interentreprises (CI) réalisent les formations relatives aux professions de gestionnaire en intendance CFC et d'employé en intendance AFP selon les plans de formations révisés. Les nouvelles formations sont ainsi mises en œuvre de façon orientée vers les compétences et ceci dans les trois lieux de formation.

Le concept pédagogique et didactique remanié contient des lignes directrices qui ont été élaborées en collaboration avec les enseignants et les responsables des cours interentreprises concernés. Ces lignes directrices doivent être comprises en tant que recommandations destinées aux enseignants des EP et aux responsables des CI afin de les aider à optimiser l'interconnexion entre les différents lieux de formation. Dans ce concept, le lieu de formation «Entreprise» est systématiquement mentionné en cas de référencement à la coopération entre les différents partenaires de la formation et respectivement en cas d'interconnexion de l'apprentissage dans les trois lieux de formation. Ces lignes directrices ont été développées à la demande de l'otra intendance suisse.

A chaque fois, un exemple concernant l'école professionnelle et le cours interentreprises permet d'illustrer la façon dont un enseignement orienté vers les compétences peut être dispensé.

La coopération entre les différents partenaires de la formation



2 Les lignes directrices didactiques

Les lignes directrices didactiques servent à formuler les valeurs pédagogiques fondamentales de l'ordonnance suisse.

Ligne directrice 1: le succès de l'apprenti est au cœur du processus. Les enseignants des écoles professionnelles ainsi que les instructeurs des cours interentreprises se basent sur les compétences existantes et font preuve d'une attitude valorisante envers les apprentis.

L'efficacité et le succès de l'apprentissage de chaque apprenti est important. Les enseignants ainsi que les instructeurs CI prennent au sérieux les requêtes, les exigences et les besoins des apprentis, s'en occupent de façon individualisée et les soutiennent dans leur processus d'apprentissage au moyen de retours d'informations positifs.

Une attention particulière doit être portée aux apprentis qui suivent une formation AFP dans la mesure où il faut leur permettre de disposer d'avantage de temps et de leur dispenser des contenus qui soient formulés de façon plus simple et plus compréhensible et par le biais de différents canaux.

Ligne directrice 2: la responsabilité personnelle des apprentis

De manière générale, les apprentis doivent tout mettre en œuvre pour atteindre les objectifs de formation (tels que stipulés dans l'ordonnance sur la formation de la profession concernée) et pour pouvoir, de ce fait, terminer leur formation professionnelle avec succès. Ils suivent donc les indications des formateurs et exécutent les travaux qui leur sont confiés de manière consciencieuse. Ils fréquentent l'école professionnelle et suivent les cours interentreprises obligatoires. Ils sont ouverts à la nouveauté, font preuve de sens critique et affichent une attitude positive. Ils tiennent un dossier de formation personnel, évaluent leur propre atteinte des objectifs et sont toujours prêts à discuter avec leurs formateurs.

Ligne directrice 3: les enseignants, ainsi que les instructeurs des cours interentreprises structurent l'enseignement de façon compétente et orientée vers la pratique.

L'enseignement dispensé dans les EP et les CI est structuré de façon orientée vers les compétences, ce qui signifie que les points de départ de cet enseignement se basent sur des situations opérationnelles professionnelles concrètes à partir desquelles des ressources (savoir/connaissances, attitudes/aptitudes, expériences/comportements) peuvent être développées. Dans ce contexte, les connaissances préalablement acquises dans les autres lieux de formation que sont les EP, les CI et les entreprises formatrices sont également activées. La transmission du savoir opérée dans les CI et les EP est, quant à elle, basée sur les mêmes principes/moyens didactiques. En outre, les enseignants ainsi que les instructeurs CI utilisent la même terminologie, les mêmes définitions et les mêmes désignations.

Ligne directrice 4: les compétences opérationnelles mentionnées dans les plans de formation sont élaborées par le biais de situations spécifiques à la profession concernée.

Le point de départ est une situation concrète issue du quotidien professionnel, ce qui signifie que les objectifs évaluateurs et leurs contenus sont formulés sur la base de situations susceptibles de se produire en entreprise. Dans la mesure du possible, tous les objectifs évaluateurs et tous les domaines de compétences opérationnelles mentionnés dans le plan de formation doivent être reliés les uns aux autres et dispensés de façon interconnectée.

Ligne directrice 5: les enseignants, les instructeurs des cours interentreprises ainsi que les formateurs en entreprise veillent à faire en sorte que les contenus de l'enseignement soient interconnectés.

Les lieux de formation EP et CI reprennent les connaissances acquises par les apprentis et les développent. Dans ce contexte, les enseignants procèdent régulièrement à des échanges avec les responsables des cours interentreprises afin de savoir quand est enseigné quel objectif d'apprentissage et quel est le niveau de connaissance des apprentis dans les domaines concernés (échange des plans d'études école, des programmes de formation CI).

Les mandats de travail pratique permettent de stimuler le transfert vers l'entreprise de ce qui a été dispensé dans le cadre de l'école professionnelle et des cours interentreprises. Les apprentis réfléchissent à ce qu'ils ont appris et le consignent dans leur dossier de formation, ce qui permet notamment par exemple aux enseignants des EP d'attribuer des mandats de travail qui soient en lien avec le quotidien professionnel des apprentis, comme par exemple celui de dresser une liste des produits ou des méthodes utilisés dans l'entreprise pour les différents types de nettoyages. Cette liste peut ensuite être intégrée au dossier de formation. Vers la fin de leur apprentissage, les apprentis peuvent également reporter les contenus des cours interentreprises dans leur dossier de formation.

Ligne directrice 6: les progrès accomplis dans la formation par chaque apprenti sont recensés et rendus visibles.

Tout au long du semestre, ce qui a été appris est vérifié dans le cadre de l'EP. Les apprentis peuvent se préparer aux différents tests en utilisant les documents des cours professionnels et ont ainsi la possibilité de contrôler le niveau de leurs propres acquis. Dans la mesure du possible, les contrôles du succès de l'apprentissage sont orientés vers les compétences opérationnelles. Ainsi, pour contrôler les acquis, au lieu de poser de pures questions de savoir (C1), il est plus judicieux de faire appel, par exemple, à l'attribution de mandats de travail pratique simples, à des travaux de projets, à des analyses de cas, etc.

Les améliorations constatées dans le cadre du contrôle du succès de l'apprentissage qui a lieu à l'issue d'un cours interentreprises sont ensuite soumises à l'apprenti concerné et sont discutées avec le formateur.

Dans leur entreprise formatrice, les apprentis sont régulièrement informés sur les progrès qu'ils font. Cette évolution est consignée par écrit dans le rapport de formation et dans le dossier de formation et sert ainsi également à l'approfondissement des différentes compétences opérationnelles.

Ligne directrice 7: utilisation du dossier de formation

La collaboration entre les trois lieux de formation que sont l'EP, les CI et l'entreprise est renforcée par le dossier de formation. Celui-ci contient les réflexions régulièrement menées au sujet des progrès d'apprentissage identifiés dans les différents lieux de formation et sur les prestations fournies par l'apprenti dans le cadre de sa formation en entreprise. Ce dossier constitue la base des entretiens de bilan conduits en entreprise et, avec l'orientation vers les compétences opérationnelles professionnelles, le plus important et le plus efficace des instruments de la formation professionnelle initiale.

Les représentants des EP et des CI sont également encouragés à indiquer quels sont les domaines de compétences opérationnelles susceptibles de favoriser l'interconnexion entre le savoir et le pouvoir. Ces contributions pourraient par ailleurs être intégrées au dossier de formation. Ainsi, le thème du pliage du linge pourrait par exemple figurer dans le dossier de formation des apprentis AFP, ce qui pourrait leur être utile. Le mode de pliage 3/3, 3/2, etc. pourrait être illustré au moyen de petits pliages de papier servant de modèles auxquels les apprentis y ajouteraient leurs propres commentaires. Une autre possibilité serait d'utiliser des photos, par exemple de plats de viande ou de mises en place, photos qui pourraient figurer dans le dossier de formation. Autre

exemple: l'élaboration d'une procédure de travail illustrée par un reportage photo (confection d'un bouquet de fleurs, mise en place, machine à laver). De tels exemples intégrés au dossier de formation permettent d'utiliser ce dernier pour encourager les transferts entre les différents lieux de formation et pour influencer durablement le processus d'apprentissage.

Ligne directrice 8: échanges entre les trois lieux de formation – formations continues communes

La collaboration et l'échange entre les trois lieux de formation que sont l'EP, les CI et l'entreprise sont essentiels pour la formation professionnelle initiale. Ces différents partenaires doivent donc impérativement instaurer des échanges réguliers entre eux.

Des journées basées sur l'échange d'expériences et des journées de formation continue dans le domaine de l'intendance réunissant des représentants des trois lieux de formation pourraient être organisées au niveau régional.. Afin de stimuler les échanges entre les enseignants des écoles professionnelles, les responsables des cours interentreprises et les responsables de la formation dans les entreprises, une première journée d'échange d'expériences sera mise sur pied au niveau national ou régional durant l'année scolaire 2016/2017. C'est dans ce contexte que seront discutés les premières expériences réalisées et les défis relatifs aux nouvelles formations. Les thématiques devant être discutées seront recensées au préalable.

3 Le concept didactique pour les CI et les EP

Le modèle PAITÉPAITÉ

Le modèle PAITÉ permet de déterminer dans quelles phases, les enseignants des EP ainsi que les responsables des CI peuvent activer de façon ciblée quelles ressources auprès des apprentis et au moyen de quelles méthodes. Ce modèle n'est pas récent mais il a l'avantage de présenter de façon clairement structurée les éléments essentiels d'un enseignement bien structuré et orienté vers les compétences. Le fait de mettre en œuvre la planification et la réalisation de l'enseignement en tenant compte des cinq phases du modèle PAITÉ signifie que l'enseignement ainsi dispensé sera effectivement orienté vers les compétences.¹

Les enseignants des EP ainsi que les responsables des CI sont libres de structurer l'enseignement orienté vers les compétences comme ils le souhaitent. Le modèle PAITÉ constitue toutefois une aide précieuse dans le cadre de l'organisation de l'enseignement ou des cours, notamment parce qu'il représente également un instrument d'analyse et une grille d'orientation.

Voici l'exemple de structuration et d'organisation d'un cours interentreprises réalisé sur la base du modèle PAITÉ.

Les phases d'apprentissage PAITÉ ²		
Phases	Instruction «Procédure directe»	Apprentissage autogéré «Procédure indirecte»
P Préparation et accueil de nouvelles connaissances	Les objectifs de l'apprentissage et le programme sont expliqués, brève introduction aux thèmes traités.	La situation ou le problème est présenté puis les apprentis définissent eux-mêmes les objectifs à atteindre et la procédure à suivre.
A Activation des connaissances préalables	Les apprentis activent leurs connaissances préalables de façon structurée en fonction des instructions reçues et des méthodes préconisées par les enseignants.	Les apprentis activent leurs connaissances préalables de façon autonome.
I Information aux apprentis	Les ressources sont développées ou élargies en commun et c'est l'enseignant qui indique la voie pour le faire.	Les apprentis décident eux-mêmes quelles ressources ils doivent encore acquérir et la façon dont ils vont le faire concrètement.
T Traitement de l'information	Approche active des ressources existantes de la part des apprentis qui vont les élaborer, les approfondir, les exercer, les utiliser, les consolider.	Approche active des ressources existantes de la part des apprentis qui vont les élaborer, les approfondir, les exercer, les utiliser, les consolider, les discuter.
É Évaluation de la procédure	Contrôler les objectifs, les procédures et le succès de l'apprentissage.	Contrôler les objectifs, les procédures et le succès de l'apprentissage.

¹ Städeli Christoph (2010): Les cinq piliers d'une bonne préparation. Dans: Folio N°. 6/2010, p. 6-8.

² ibidem.

Préparation et accueil de nouvelles connaissances

A titre d'introduction au cours, l'instructeur du cours interentreprises donne un aperçu des contenus et de la structure du cours concerné. Le point de départ des contenus devant être élaboré est une situation de travail professionnelle concrète.

Activation des connaissances préalables

Les apprentis entrent en matière dans la nouvelle thématique dans la mesure où les connaissances préalables sont activées. Les instructeurs font brièvement répéter ce qui a déjà été élaboré à ce sujet lors du précédent cours interentreprises ou à l'école professionnelle. Cela ne constitue qu'une brève séquence.

Information aux apprentis

Les nouveaux contenus sont élaborés dans le cadre du cours interentreprises. Pour cela, il ne faut pas uniquement s'appuyer sur la méthode classique de l'exposé/impulsion mais également veiller à élaborer les compétences professionnelles en démontrant et en expliquant (pourquoi ainsi et pas autrement).

Traitement de l'information

Durant cette séquence, des tâches concrètes sont élaborées. L'accent est alors porté sur l'opérationnalisation concrète, ce qui permet d'exercer les aptitudes, les gestes, les processus et les déroulements, afin d'essayer d'en réduire la complexité.

Évaluation de la procédure

A la fin de la séquence d'apprentissage, les apprentis réfléchissent au processus d'apprentissage individuel et au résultat obtenu en termes d'apprentissage et consignent leurs considérations dans leur dossier de formation. Dans le but de conclure ensemble le cours interentreprises, ils se transmettent (ainsi qu'aux responsables du cours) un retour d'informations.

De retour en entreprise, les apprentis discutent avec leurs formateurs des résultats d'apprentissage obtenus durant le cours interentreprises et les consignent dans leur dossier de formation.

4 Exemple d'une situation d'apprentissage relative à la compétence opérationnelle 1 du plan de formation de gestionnaire en intendance CFC

Un groupe de représentantes des EP et un groupe composé d'institutrices de CI ont développé chacun un exemple de séquence d'apprentissage pour leur lieu de formation respectif. Ces exemples seront abordés ci-dessous, en commençant par celui qui concerne l'EP. Il sera également indiqué où l'EP et respectivement le CI peut aborder et approfondir les contenus de l'autre lieu de formation.

4.1 Exemple de situation d'apprentissage pour l'EP, GEI, 3^e année d'apprentissage

Les enseignants ont été informés par les instructeurs du CI des contenus qui ont été traités dans le cadre du cours 3 et ils ont également reçu les documents y relatifs. Pour leur part, ils transmettront également leurs supports de cours aux responsables des CI.

Les apprentis sont chargés d'amener avec eux, pour la prochaine fois, les formulaires de réservation/check-listes pour événement, etc. en usage dans leurs entreprises.

L'élaboration de l'objectif évaluateur 1.3.3 sera mise en lien avec les documents utilisés dans l'entreprise formatrice de l'apprenti et d'autres formulaires/fiches neutres seront également distribués comme information/approfondissement supplémentaire.

A titre de travail complémentaire à l'objectif évaluateur 1.3.3, les apprentis se voient confier le mandat d'établir un compte rendu relatif à une activité de conseil, compte rendu qui sera intégré au dossier de formation. Cette activité de conseil peut concerner un événement particulier ou prendre en compte un «petit» conseil.

Situation d'apprentissage: accueillir, conseiller et servir des clients	
Compétence opérationnelle du plan de formation: 1.3 Conseiller judicieusement les clients 1.3.3 <i>Ils expliquent les principes du conseil aux clients.</i>	Nombre de leçons: 6 (y compris contrôle des acquis)
Une ou deux situations typiques de travail en entreprise: <i>Quelles sont les différentes étapes de travail, comment faut-il procéder? Important: décrire l'opérationnalisation et non pas les contenus! (voir exemple préparer la place de travail)</i>	
1. Situation de travail: Vous travaillez dans un centre de formation. Un nouveau client vous demande de procéder à une réservation. C'est le secrétariat qui a reçu cette demande par téléphone. La note de conversation téléphonique y relative vous est transmise avec le mandat de vous occuper de ce client. Il apparaît également sur la note qu'il s'agit d'une demande d'organisation pour une assemblée générale à laquelle prendront part environ 50 personnes.	
2. Etapes de travail:	
<ul style="list-style-type: none">- prendre contact avec le nouveau client, convenir d'un rendez-vous pour un entretien de conseil, prendre note de la date de l'entretien dans l'agenda, réserver la salle de réunion;- préparer la salle de réunion / documents / formulaires / informations en vue de l'entretien de conseil;- prendre note des désirs du client durant l'entretien (comment? où? etc.);- élaborer les souhaits du client / formuler des propositions à l'attention des supérieurs hiérarchiques et du chef de cuisine / envoyer une offre au client / prendre note de la confirmation de ce dernier;- élaborer de façon définitive le formulaire de réservation et le transmettre aux autres membres de l'équipe qui sont concernés.	

Questions directrices:

- évaluer, sur la base du formulaire de réservation, si toutes les informations ont été définies;
- quelles indications sont importantes pour moi afin de pouvoir conseiller le client de façon compétente (plan directeur de l'entreprise, offre, prix des prestations de services, infrastructure de l'entreprise, etc.)?
- durant l'entretien, comment dois-je interagir avec le client (communication verbale et non verbale, écoute active, etc.);
- ai-je un aperçu suffisant de tout ce que l'entreprise peut offrir pour pouvoir le communiquer durant l'entretien de conseil?
- est-ce que je sais à qui je dois retransmettre les différentes informations?
- est-ce que je connais tous les documents internes à l'entreprise qui peuvent ou doivent être utilisés lors d'une telle activité de conseil (formulaire de réservation, plans de tables, plans des locaux, liste des offres, etc.)?

Objectifs évaluateurs selon le plan de formation:

Quels objectifs évaluateurs du plan de formation sont élaborés dans le cadre de ce thème?

1.3.3 Expliquer les principes de base du conseil aux clients.

Les objectifs évaluateurs ci-dessous peuvent être exercés et approfondis lors de l'élaboration de l'objectif évaluateur 1.3.3:

- 2.2.1 Ils expliquent les règles de la communication verbale et non verbale.
- 2.2.2 Ils appliquent les règles de la communication verbale et non verbale.
- 2.2.3 Ils expliquent l'importance du secret professionnel.
- 2.2.4 Ils expliquent les règles du comportement et les formes de civilités qui sont en vigueur dans la culture occidentale.
- 2.2.5 Ils expliquent les règles de comportement qui sont en vigueur dans des cultures données.
- 2.2.6 Ils expliquent les facteurs décisifs pour le bon fonctionnement d'une équipe.
- 1.1.2 Ils expliquent l'influence exercée par la culture d'entreprise sur leur domaine d'activité / 4 leçons
- 1.3.1 Ils citent les termes techniques spécifiques relatifs aux composants des repas / 6 leçons.
- 5.3.2 Ils élaborent les documents administratifs requis, à l'aide de l'ordinateur et en fonction des directives reçues et des modèles existants.

Contenus des leçons / nombre de leçons

Quels contenus de l'apprentissage doivent être dispensés à l'école pour que les apprentis soient ensuite en mesure de maîtriser avec succès la situation typique décrite ci-dessus (ou d'autres situations similaires)?

Formulaires de réservation (comparer les exemples concrets issus de différentes entreprises)
Indications obligatoires pour pouvoir organiser des événements

Répétitions / caractéristiques renvoyant à des thèmes déjà traités:

- les règles de la communication verbale et non verbale / 12 leçons;
- l'obligation de garder le secret / 3 leçons;
- les lignes directrices et leur influence sur le domaine d'activité / 4 leçons ;
- les règles de la collaboration / 4 leçons;
- les termes techniques relatifs aux composants des repas / 8 leçons-

<p>Forme de travail (forme sociale): <i>Sous quelle(s) forme(s) de travail ce thème d'apprentissage pourrait idéalement être traité à l'école?</i></p> <p>Travail de groupe / enseignement magistral – petites impulsions / travail individuel / travail par équipes de deux / analyse de séquences filmées, etc.</p>	<p>Moyens didactiques: <i>Quels moyens didactiques pourraient être utilisés?</i></p> <p>Aucun moyen didactique officiel existant Scripts / documents personnels</p>	<p>Méthode de contrôle: <i>Comment ce thème d'apprentissage pourrait être judicieusement contrôlé?</i></p> <p>Faire élaborer des exemples</p> <p>Faire élaborer un formulaire de réservation à utiliser lors d'un entretien de conseil</p>
---	--	--

4.2 Exemple de situation d'apprentissage pour le CI, GEI, 3^e année d'apprentissage

Voici une séquence d'apprentissage à mettre en œuvre dans le cadre d'une journée de CI et discutée sur la base du modèle PAITÉ et qui peut servir d'exemple pour la structuration et le déroulement d'une séquence d'apprentissage dispensée dans le cadre d'un cours interentreprises.

1. Préparation et accueil de nouvelles connaissances

L'objectif de la journée est communiqué aux apprentis au moyen d'un flipchart ou d'une présentation PowerPoint. Cet objectif concerne le domaine de compétence opérationnelle 1: recevoir, conseiller et servir des clients / compétence opérationnelle 1.3: conseiller judicieusement les clients.

2. Activation des connaissances préalables

L'instructeur CI active les connaissances préalablement acquises à l'école et en entreprise par les apprentis. Il leur demande ce que les termes «planification du menu», «adapté à la saison», «connaissance des hôtes», «couleurs», «approprié à l'événement» leur évoquent et qu'est-ce qu'ils ont appris à ce sujet à l'école et en entreprise.

3. Information des apprentis

Les nouveaux contenus sont élaborés. Selon le niveau de connaissance des apprentis, les instructeurs décident de la méthode à adopter pour travailler. Ils présentent les contenus aux apprentis ou leur attribuent un mandat.

4. Traitement de l'information

Travail de groupe avec un cas de figure: un événement est planifié et simulé au moyen de plusieurs jeux de rôles.

Situation d'apprentissage: vous menez un entretien de conseil avec un client au sujet d'une manifestation qui sera organisée dans votre entreprise et, pour cela, vous utilisez les check-listes de votre entreprise (formulaire de réservation, plans des tables, plans des locaux, etc.). Le futur gestionnaire en intéendance CFC discute ensuite des propositions faites avec ses supérieurs hiérarchiques et le chef de cuisine desquels il obtient le consentement. Il effectue alors la réservation de la salle et établit une offre à l'attention du client (propositions de menus, propositions de décorations). Il soumet ses propositions au client.

Mandat: un client demande s'il est possible de fêter le 90^e anniversaire de son père dans le centre pour personnes âgées où vous travaillez.
Nombre: 26 invités
Date: dimanche 24.4.2016
Heure: 11 h 30 (l'événement commence par un apéro)
Requêtes: réservation de salle, propositions de menus, propositions de décorations y compris linge de table, forme des tables.

Dans la conduite de l'entretien, il y a lieu de tenir compte des éléments suivants:

- positionnement des participants à l'entretien;
- accueil, prise de congé;
- écoute active;
- restitution – exécution ;
- appréhension des souhaits du client (budget, couleurs, etc.);
- faisabilité du point de vue de l'entreprise;
- suite des démarches – confirmation, diffusion des informations.
-

Dans le cadre d'un jeu de rôles, les apprentis simulent la situation où A: client, B: supérieur hiérarchique, C: GEI.

Durée: 3 x 15 minutes.

5. Évaluation de la procédure

Un groupe d'apprentis simulent la situation en plénum et les autres leur fournissent ensuite un retour d'informations. Les instructeurs complètent enfin le retour d'informations fourni par les apprentis.

Coopération entre les différents partenaires de la formation: les instructeurs des cours inter-entreprises fournissent un retour d'informations aux enseignants de l'EP ainsi qu'aux formateurs des entreprises.

Classeur CI: documentation et réflexion commune relatives à l'appris. Les apprentis procèdent à une auto-évaluation de l'état de l'atteinte des objectifs évaluateurs dans le cadre de leur dossier de formation.