

LE PETIT LIVRE DE LA FORMATION EN SUISSE · CHAPITRE 4.8

Mandats : exemples, erreurs et évaluation

Rien n'apprend mieux à écrire un mandat que d'en corriger. Ce chapitre montre des mandats originaux mal rédigés puis corrigés, dans quatre métiers très différents :...

TransparenceRH

5	4	1 + 1	15 min
défauts typiques d'un mandat	niveaux de la grille	point fort et point à améliorer	entretien de retour d'un mandat



LA RÈGLE

Ce que dit la loi

Les prestataires de la pratique évaluent périodiquement les compétences acquises (LFPr 20 al. 1) : un mandat évalué selon des critères connus est la forme la plus simple de cette évaluation.



LA RÈGLE

À retenir

La bonne consigne cite la compétence du plan : employé de commerce (compétences a à e et **situations de travail** de sa branche), logisticien (domaines a à h de l'ordonnance), assistant socio-éducatif (domaines a à f).



LA RÈGLE

La règle clé

Mandat raté à cause d'une panne ou d'un client absent : Évaluer seulement ce qui dépendait de l'apprenti (LFPr 34 al. 1 (même esprit))



LA RÈGLE

Pour s'en souvenir

« On évalue le travail, critère par critère, jamais la personne. »



LE PIÈGE

Le piège

Évaluer la personne au lieu du travail : « tu es négligent » au lieu de « 3 des 40 emplacements n'ont pas été saisis ». Le premier blesse et ne dit pas quoi faire ; le second se corrige au prochain mandat.



LA BASE LÉGALE

Les références

LFPr art. 10, 20 et 34 ; OEC art. 17 et 18 ; ordonnance logistique CFC (RS 412.101.220.31), art. 4 et 15 ; CO art. 328 ; LPD art. 6 ; plans de formation employé de commerce (68800) et assistant socio-éducatif (94308) ; guide time2learn pour formateurs (Swissmem, 2026).



Le cas express

« Fais les commandes le plus vite possible » : quel défaut ?

✓ **Critère trompeur** La vitesse sans exactitude ; il faut un délai et un seuil d'erreurs.



✓ À retenir, dans l'ordre

- ☐ Relire la consigne avec les cinq défauts.
- ☐ Réécrire avec verbe, résultat, délai.
- ☐ Évaluer avec la grille, critère par critère.
- ☐ Faire parler l'apprenti en premier.
- ☐ Reporter le bilan au dossier et au rapport.

Base légale : LFPr art. 10, 20 et 34 ; OEC art. 17 et 18 ; ordonnance logistique CFC (RS 412.101.220.31), art. 4 et 15 ; CO art. 328 ; LPD art. 6 ; plans de formation employé de commerce (68800) et assistant socio-éducatif (94308) ; guide time2learn pour formateurs (Swissmem, 2026).

Le chapitre complet, avec l'exercice : **transparencerh.ch/frm-mandats-exemples.html**

Repère d'information générale sur le droit suisse, sans valeur de conseil juridique individuel. Vérifié aux sources officielles le 21 novembre 2026.