LE PETIT LIVRE DE LA FORMATION EN SUISSE · CHAPITRE 4.7 · FICHE DE RÉVISION, STYLE EXAMEN

Concevoir un mandat pratique, pas à pas



LFPr 10 et 20 · CO 345 et 345a · OLT 5 art. 4 et 19 · plan de formation du métier Un mandat pratique transforme une ligne du plan de formation en travail réel, utile à l'entreprise, que l'apprenti mène de bout en bout et dont il rend compte. La page [illegible] en donne les huit étapes essentielles et des idées par semestre. Ce chapitre va plus loin : choisir le bon niveau taxonomique, écrire une consigne observable, fixer des critères mesurables, penser la sécurité, organiser l'autoévaluation et le retour, puis vérifier la qualité avant de remettre le mandat. L'outil du chapitre rédige la fiche pour vous et la contrôle.

1 L'essentiel à savoir par cœur

- Un mandat part toujours d'une **compétence opérationnelle** et d'un ou deux **objectifs évaluateurs** du plan de formation, jamais d'une tâche urgente à écouler.
- Il décrit une **situation de travail réelle** : un vrai besoin, un vrai destinataire, une vraie échéance. Le plan d'employé de commerce CFC contient d'ailleurs la compétence a3 « recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial ».
- Le **niveau C** de l'objectif (C1 savoir à C6 évaluer, d'après la taxonomie de Bloom) dicte le **verbe** de la consigne : on ne demande pas d'« analyser » quand le plan demande d'« appliquer », ni l'inverse.
- La consigne tient en **une phrase** : verbe observable, résultat à remettre, destinataire, délai. Viennent ensuite ressources, durée, sécurité et **trois à cinq critères** annoncés d'avance.
- Le mandat se termine par l'**autoévaluation** de l'apprenti sur les mêmes critères, le **retour** du formateur et une trace dans le **dossier de formation** et le rapport du semestre.

C1 à C6	1 phrase	3 à 5	10
niveaux taxonomiques	pour la consigne	critères annoncés d'avance	étapes de conception

2 La base légale, article par article

- Les prestataires de la formation à la pratique professionnelle font en sorte que les personnes en formation acquièrent un maximum de compétences, qu'ils évaluent périodiquement (LFPr 20 al. 1) : le mandat est l'outil quotidien de cette double obligation.
- L'employeur veille à ce que l'apprenti soit formé sous la responsabilité d'une personne du métier qualifiée (CO 345a al. 1) ; il ne l'occupe à des travaux étrangers à la profession que s'ils sont en rapport avec celle-ci et si la formation n'en souffre pas (CO 345a al. 4).
- L'apprenti fait tout ce qui est en son pouvoir pour atteindre le but de l'apprentissage (CO 345 al. 1) : un mandat clair lui permet de le faire.
- Dès le début et tout au long de la formation, les prestataires remettent et expliquent les directives sur la sécurité au travail, la santé et l'environnement, qui font partie de la formation dans tous les lieux et comptent dans la procédure de qualification (ordonnance logistique CFC, art. 5 al. 1 et 2 ; règle semblable dans les autres ordonnances).
- Les travaux dangereux sont en principe interdits aux jeunes (OLT 5 art. 4) ; l'ordonnance du métier peut les permettre en formation, selon le niveau de connaissance, avec les mesures d'accompagnement prévues dans l'annexe du plan de formation (ordonnance logistique CFC, art. 5 al. 4 et 5).
- L'employeur veille à ce que les jeunes soient informés et instruits sur la sécurité au travail et la protection de la santé (OLT 5 art. 19).
- Les prestataires accordent aux personnes en formation le droit d'être consultées (LFPr 10) : la reformulation de la consigne et l'autoévaluation en sont l'application concrète.

3 Les règles, cas par cas

Situation	Règle	Article
Mandat sans lien avec le plan de formation	Ce n'est pas un mandat de formation : partir d'un objectif évaluateur	LFPr 20 al. 1
Objectif évaluateur de niveau C3	Verbe d'application : établir, traiter, utiliser, exécuter, recenser	plan de formation
Objectif évaluateur de niveau C4	Verbe d'analyse : comparer, vérifier la plausibilité, déduire des mesures	plan de formation
Mandat avec une machine ou un produit dangereux	Directives expliquées avant ; seulement les travaux permis par l'ordonnance, avec les mesures prévues	OLT 5 art. 4 et 19
Des semaines de rangement ou de courses	Travaux étrangers à la profession : seulement liés au métier et sans nuire à la formation	CO 345a al. 4

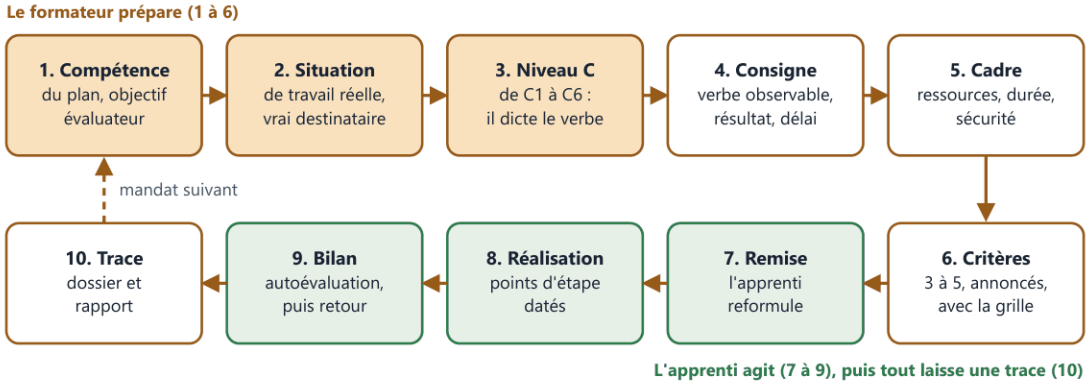
Situation	Règle	Article
Critères annoncés après coup	Évaluation contestable : les annoncer en remettant le mandat	LFPr 20 al. 1 ; bonne pratique
L'apprenti n'a pas compris la consigne	La lui faire reformuler avant de commencer	LFPr 10

4 La méthode, dans l'ordre

1. Choisir l'objectif évaluateur et son niveau.
2. Trouver une situation de travail réelle.
3. Écrire la consigne avec un verbe observable.
4. Annoncer ressources, délai, sécurité et critères.
5. Faire reformuler, puis évaluer à deux.

> **« Un mandat : une compétence du plan, une situation vraie, un verbe qu'on voit, des critères qu'on compte. »**

5 Le schéma



Lire le schéma. On suit la flèche : la première ligne se prépare au bureau, la seconde se vit avec l'apprenti, en revenant vers la gauche. Exemple : pour l'objectif c1.ef5 du plan d'employé de commerce (participer à l'organisation d'événements, C3), l'apéritif de fin d'année devient un mandat avec un plan à remettre le 27 novembre, quatre critères et un entretien de bilan.

Le modèle vierge de la fiche de mandat

Titre	Un verbe et un objet : « Recenser le stock de la zone B ».
Métier, semestre	Logisticien CFC, 3e semestre.
Compétence et objectif	Code et libellé du plan de formation, niveau C.
Situation de travail	Le besoin réel, le destinataire, pourquoi c'est utile.
Consigne	Une phrase : verbe observable, résultat à remettre, destinataire, échéance.
Ressources	Personnes à qui demander, outils, modèles, documents.
Durée et points d'étape	Temps prévu ; un ou deux contrôles intermédiaires datés.
Sécurité	Directives à relire, équipements, travaux interdits ou soumis à autorisation.
Autonomie	Guidé, avec contrôle, ou seul.
Critères de réussite	Trois à cinq, mesurables, avec la grille de niveaux.
Autoévaluation	L'apprenti se note sur les mêmes critères, avec un exemple pour chacun.
Retour du formateur	Faits observés, un point fort, un point à améliorer, la suite.
Trace	Inscrit au dossier de formation le … ; cité au rapport du semestre.
Signatures	Apprenti et formateur, avec la date.

La fiche en version courte, avec un exemple rempli, se trouve sur la page modèles : mandat, programme et rapport.

La liste de contrôle avant de remettre le mandat

- Le mandat cite un objectif évaluateur du plan de formation, et un seul niveau C.
- Le verbe se voit : on peut filmer l'apprenti en train de le faire.
- Le résultat à remettre est nommé (tableau, liste, plantation, présentation, saisie).

- Le destinataire est une vraie personne ou un vrai service.
- L'échéance est datée, avec au moins un point d'étape si le mandat dure plus d'une semaine.
- Les ressources sont données : l'apprenti n'a pas à deviner où chercher.
- La sécurité est traitée, et les travaux dangereux sont permis par l'ordonnance du métier.
- Trois critères au moins sont mesurables (nombre, délai, exactitude, conformité).
- Le temps de documenter et de s'autoévaluer est compris dans la durée.
- La date de l'entretien de bilan est fixée.

6 Les pièges

Écrire le mandat comme une liste de tâches (« appelle le traiteur, réserve la salle, envoie l'invitation ») : l'apprenti exécute sans réfléchir, et l'on n'évalue que l'obéissance. Le mandat donne le but, le résultat attendu et les critères ; le chemin, c'est l'apprenti qui le propose, à la mesure de son niveau.

Côté RH et paie : Le mandat vu par les RH

- Un mandat se fait pendant le temps de travail : le temps de documentation compte aussi, et la journée d'un jeune ne dépasse pas 9 heures, cours compris (LTr 31 al. 1).
- Mandat avec déplacements ou achats : prévoir l'avance et le remboursement des frais (CO 327a), et vérifier l'assurance si l'apprenti conduit un véhicule de l'entreprise.
- Mandat qui touche des données du personnel (listes, salaires, absences) : donner seulement le nécessaire, de préférence un fichier d'exercice anonymisé (CO 328b).
- Les mandats réussis fournissent des exemples concrets pour le rapport de formation et pour le certificat de fin d'apprentissage (CO 346a).
- Une bibliothèque de mandats types, tenue par les RH et partagée entre services, fait gagner du temps à tous les formateurs.

7 Le cas type du chapitre

Le mandat de Mirela. La fiduciaire Vuilleumier & Associés, à Neuchâtel, forme Mirela Kovac, apprentie employée de commerce en 2e année. Sa formatrice, Sofia Pereira, veut lui confier l'organisation de l'apéritif de fin d'année du 11 décembre (25 collaborateurs) et choisit dans le plan les objectifs c1.ef5 (participer à l'organisation d'événements internes et externes, C3) et c1.ef6 (réduire l'impact environnemental de l'organisation des événements, C3).

a. Rédigez la consigne en une phrase.

b. Fixez quatre critères mesurables.

c. Quel niveau viser, et quel verbe éviter ?

Corrigé en fin de fiche.

8 Le coin de l'expert

- Le plan d'employé de commerce CFC définit les niveaux : C2 « expliquer ou décrire avec ses propres mots », C3 « mettre en pratique dans des situations nouvelles », C4 « décomposer une situation complexe et relever les rapports », C5 « combiner les éléments en un tout ». Il ne contient aucun objectif C1 pour l'entreprise et aucun objectif C6.
- La taxonomie de Bloom de 1956 a été révisée en 2001 (Anderson et Krathwohl) : se souvenir, comprendre, appliquer, analyser, évaluer, créer. Les plans de formation suisses gardent l'échelle d'origine, où « synthétiser » (C5) précède « évaluer » (C6).
- Le verbe seul ne fixe pas le niveau : « organiser » vaut C3 quand on suit un modèle (c1.ef5), mais C5 quand on conçoit une organisation nouvelle. C'est la marge de décision laissée à l'apprenti qui fait le niveau.
- Un objectif C4 en entreprise est précieux : c1.ef7 (analyser son organisation, sa gestion du temps et en déduire des mesures) ou c6.ef4 (vérifier la plausibilité des résultats comptables et corriger). Un mandat qui le vise doit laisser une vraie marge de réflexion.
- La méthode des six étapes (s'informer, planifier, décider, réaliser, contrôler, évaluer) structure bien un mandat de niveau C3 et plus : l'apprenti la suit seul, et le formateur intervient surtout aux étapes « décider » et « évaluer ».

10 Questions d'examen

1. Vrai ou faux ? Un mandat pratique peut partir d'une tâche urgente sans lien avec le plan de formation.
2. Vrai ou faux ? Le verbe « connaître » convient à une consigne de mandat.
3. Vrai ou faux ? Le plan d'employé de commerce CFC ne contient aucun objectif C6.

4. Vrai ou faux ? Les critères d'évaluation s'annoncent avant le début du mandat.

5. Vrai ou faux ? Un apprenti mineur peut faire tous les travaux dangereux si le formateur est présent.

6. Vrai ou faux ? L'autoévaluation de l'apprenti vient avant le retour du formateur.

7. Cas express : Objectif C3, consigne « analyse les offres » : cohérent ?

8. Cas d'examen, « Le mandat qui touche des données salariales » : La responsable RH d'une PME veut faire contrôler par son apprentie de 3e année toutes les fiches de salaire réelles de l'année, pour préparer la déclaration annuelle à la caisse de compensation. Bonne idée ?

9. Cas d'examen, « Un mandat de niveau C5 en 3e année » : En 5e semestre, une formatrice veut demander à son apprenti de proposer une nouvelle disposition de la zone de préparation des commandes. Comment cadrer et évaluer ce mandat ?

10. Résolvez le cas type de la section 7, « Le mandat de Mirela », questions a à c.

11. Citez les étapes de la méthode, dans l'ordre, et la base légale du chapitre.

11 Corrigés

1. Faux : Le mandat sert la formation : il part d'une compétence du plan (LFPr 20 al. 1).

2. Faux : Il ne se voit pas ; on écrit ce que l'apprenti fera : citer, établir, comparer.

3. Vrai : Plan de formation 68800, chapitre 2.3.

4. Vrai : Sinon l'évaluation n'est ni transparente ni acceptée.

5. Faux : Seulement ceux que l'ordonnance du métier autorise, avec les mesures d'accompagnement (OLT 5 art. 4).

6. Vrai : Elle l'oblige à se situer ; le formateur compare ensuite les deux regards.

7. Non. « Analyser » relève du C4 ; pour C3 : établir, traiter, utiliser.

8.

Le but de formation est bon, le moyen est à revoir. Mieux vaut un fichier d'exercice anonymisé reprenant des cas réels (entrée en cours d'année, salaire horaire, jeune de moins de 18 ans). Si l'apprentie travaille ensuite sur les vraies données, l'accès est limité à ce qui est nécessaire, sous contrôle, avec un rappel écrit du devoir de discrétion. Le mandat précise le livrable (liste de contrôle), l'échéance et les critères (aucune différence non signalée avec le journal des salaires).

9.

Consigne : « D'ici le 30 avril, propose deux dispositions possibles de la zone de préparation, avec pour chacune le trajet moyen d'une commande type mesuré sur dix commandes, puis présente ton choix en 10 minutes au chef d'équipe. » Critères : données relevées et reportées sans erreur ; deux variantes réalistes et conformes aux règles de sécurité ; gain chiffré ; présentation tenue en 10 minutes. La décision de mettre en œuvre reste au chef d'équipe : on évalue la qualité de la proposition, pas son adoption.

10.

1. « Organise l'apéritif de fin d'année du 11 décembre pour les 25 collaborateurs et remets-moi le 27 novembre un plan d'organisation (lieu, horaire, menu, budget, répartition des tâches) avec au moins deux mesures pour réduire les déchets. »

2. Budget de 500 francs respecté (montant fixé par la direction) ; plan remis le 27 novembre ; toutes les inscriptions saisies et les régimes particuliers pris en compte ; deux mesures environnementales réalisées le jour même (vaisselle réutilisable, restes redistribués). On ajoute les ressources (liste de fournisseurs, modèle de plan, quinze minutes avec Sofia chaque lundi) et le point d'étape du 20 novembre.

3. Niveau C3 : appliquer, c'est-à-dire organiser selon un modèle et des contraintes données. On évite « concevoir une politique des événements de l'entreprise » (C5, trop haut pour l'objectif) et « connaître les fournisseurs » (verbe non observable). Le bilan suit : Mirela s'autoévalue sur les quatre critères, puis Sofia donne son retour et le mandat entre au dossier de formation.

11. 1) Choisir l'objectif évaluateur et son niveau. ; 2) Trouver une situation de travail réelle. ; 3) Écrire la consigne avec un verbe observable. ; 4) Annoncer ressources, délai, sécurité et critères. ; 5) Faire reformuler, puis évaluer à deux. Base : LFPr art. 10 et 20 ; CO art. 345 et 345a ; OLT 5 art. 4 et 19 ; ordonnance logistique CFC (RS 412.101.220.31), art. 5 ; plan de formation employé de commerce (68800), chapitres 2.3 et 5 ; formationprof.ch.