

Bienvenue



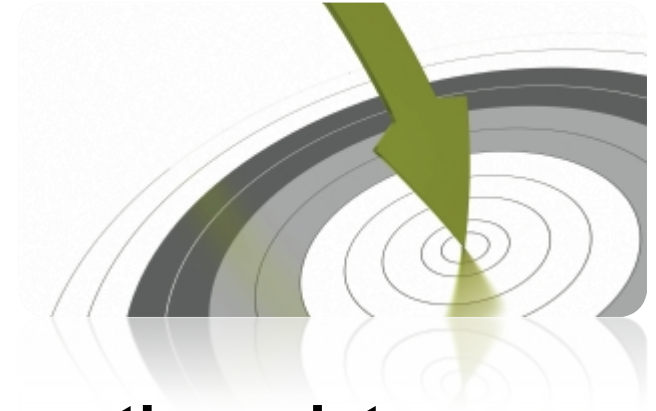
**Direction générale
de l'enseignement
postobligatoire**

Rue Saint-Martin 24
1014 Lausanne

Version décembre 2020

Objectifs du Module 1

Bienvenue



**Présenter le programme de la formation mixte,
constituer les groupes de pairs.**

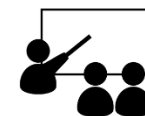
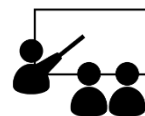
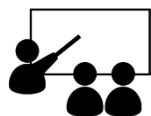
**Gérer, par la communication, la relation
formateur/formatrice – apprenti·e au quotidien**

Programme Module 1

- **Introduction de la formation mixte (10 min)**
- **Présentation croisée : nom, prénom, profession, apprenti·e ou non? (30 min)**
- **Le lien de qualité (1h50 avec 20 min de pause)**
- **L'écoute**
- **La valorisation**
- **L'équilibre entre autorité et sympathie**
- **Le plan de formation et QualiCarte (30 min)**
- **Présentation détaillée de la formation mixte (15 min)**
- **Constitution des groupes + inviter apprenti·e (45 min)**



La formation mixte



Présentation croisée :

nom, prénom, profession, apprenti·e ou non?



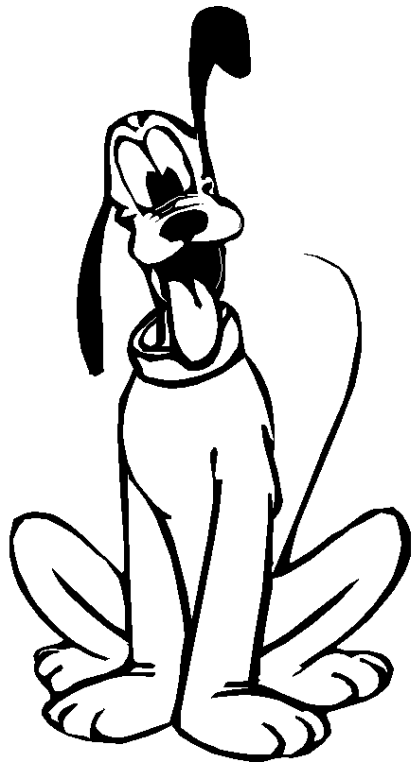
COMPRENDRE ET ACCOMPAGNER LES JEUNES

- L'entreprise qui accueille une personne en formation accepte de s'ouvrir à la jeunesse, avec tout ce qu'elle apporte de positif et de questionnements sur les processus.
- La communication doit s'adapter à ce public.

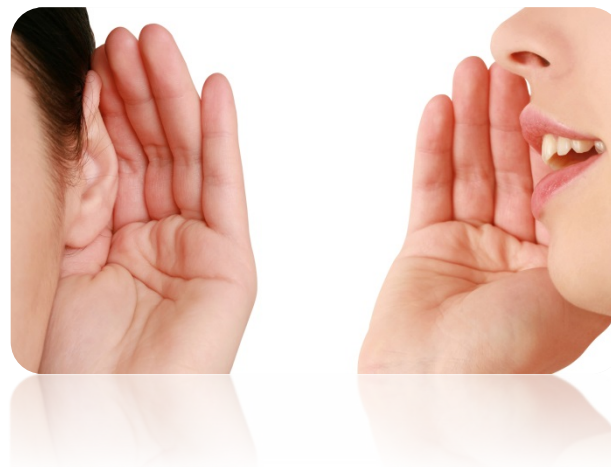


Le lien de qualité

- ✓ **L'écoute**
- ✓ **La valorisation**
- ✓ **L'équilibre entre autorité et sympathie**



**Créer un lien de qualité :
l'écoute**



Créer un lien de qualité - L'écoute

L'écoute n'est pas une simple perception.
Entendre n'est pas écouter.



Créer un lien de qualité - L'écoute

La véritable écoute est une volonté, une posture, une bienveillance silencieuse, une présence de qualité, une ouverture à l'autre pour créer un espace de liberté d'expression.



Créer un lien de qualité - L'écoute

Elle s'intéresse aux mots, aux silences,
à l'attitude, aux comportements,
au non-verbal.



Créer un lien de qualité - L'écoute

L'écoute est un message que nous envoyons à l'autre, et qui lui affirme : «Tu existes, je te reconnais avec ta pensée, tes désirs, tes peurs, tes contradictions.»



La véritable écoute a ses exigences

1. Se mettre d'abord à sa propre écoute afin d'être conscient·e de ce qui se passe ici et maintenant en soi.



La véritable écoute a ses exigences

2. Offrir une attention authentique, libre de tout jugement.



La véritable écoute a ses exigences

3. Manifester sa confiance dans la capacité de l'autre à trouver ses réponses et son chemin.



Trois types d'écoute

1. L'écoute silencieuse et empathique.



Trois types d'écoute

- 2. L'écoute active.** Relancer pour faire préciser un mot, une idée et obtenir plus d'informations.



Trois types d'écoute

- 3. La reformulation.** Il s'agit de résumer avec ses propres mots ce que l'autre dit. Elle permet de valider une pensée et de vérifier que nous sommes bien sur la même longueur d'onde. Cela commence par :
"Ce que tu me dis, c'est..."

Créer un lien de qualité - L'écoute

Exercice





Quels sont les obstacles à l'écoute ?

- 1 - Le manque de disponibilité.
- 2 - Les pensées parasites, les discours internes.
- 3 - Les croyances ou idées préconçues.
- 4 - L'écoute uniquement avec la partie rationnelle.
- 5 - Les jugements, les critiques, les conseils.

Créer un lien de qualité

La valorisation





Qu'est-ce qu'un signe de reconnaissance ?

Ce sont toutes les petites choses que nous faisons ou disons et qui montrent à l'autre qu'il existe ?



1

Les 8 caractéristiques des signes de reconnaissance

1. On en a besoin comme de boire ou dormir. Se sentir reconnu·e fait partie des besoins fondamentaux de l'être humain.



2

Les 8 caractéristiques des signes de reconnaissance

2. Ils sont gratuits et inépuisables.



Les 8 caractéristiques des signes de reconnaissance

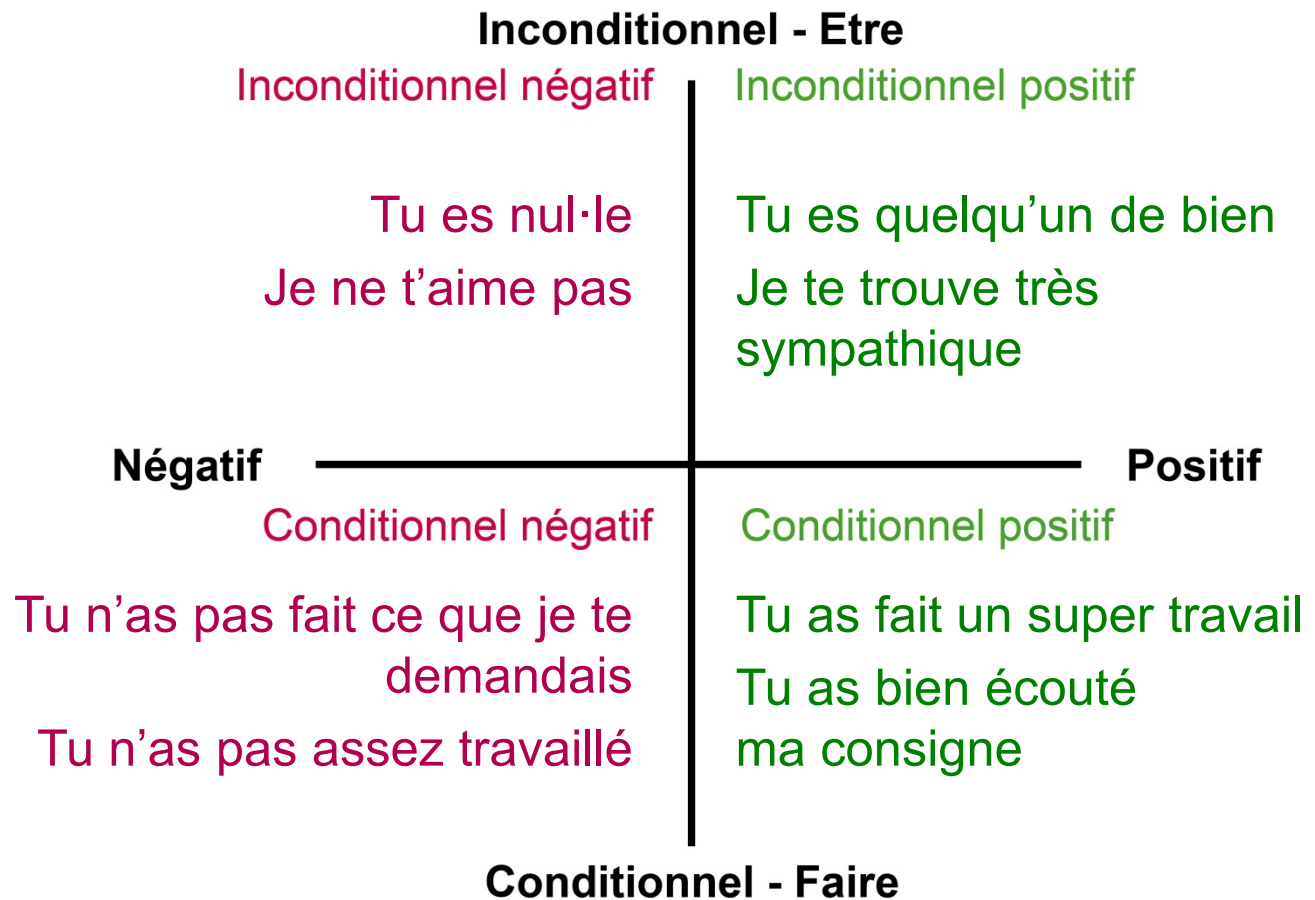
3. Ils peuvent être :
 - positifs (compliments)
 - négatifs (critiques)



Les 8 caractéristiques des signes de reconnaissance

4. Ils peuvent être :
- conditionnels (l'action, le comportement)
 - inconditionnels (l'être, la personne)

Exemples





5

Les 8 caractéristiques des signes de reconnaissance

5. Ils influencent les réactions des personnes qui les reçoivent.
 - Conditionnels : induisent une façon de faire
 - Inconditionnels : induisent une façon d'être



Les 8 caractéristiques des signes de reconnaissance

6. Ils sont source d'énergie :
 - positive s'ils sont positifs
 - négative s'ils sont négatifs.



7

Les 8 caractéristiques des signes de reconnaissance

7. Nous avons besoin de dix fois plus de compliments que de critiques.
Une critique a le même poids émotionnel que dix compliments.



8

Les 8 caractéristiques des signes de reconnaissance

8. Le pire est de ne pas en recevoir du tout. L'indifférence est mortelle, nous allons donc préférer des signes de reconnaissance négatifs plutôt que rien.



Les critères de qualité des signes de reconnaissance

1. Spécifique : plus nous sommes précis·e, mieux c'est.



Les critères de qualité des signes de reconnaissance

2. **Personnalisé** : s'adresser à la personne comme lorsque je dis bonjour à quelqu'un, je le regarde !



Les critères de qualité des signes de reconnaissance

3. Contextualiser : tenir compte du lieu, du rôle, de l'âge, du sexe...

Les critères de qualité des signes de reconnaissance

4. Sincère : 90% de la communication se fait par le non-verbal. Le manque de sincérité se perçoit.

Les critères de qualité des signes de reconnaissance

5. Rapide : plus un signe de reconnaissance est donné rapidement après l'action, plus il portera.

Important

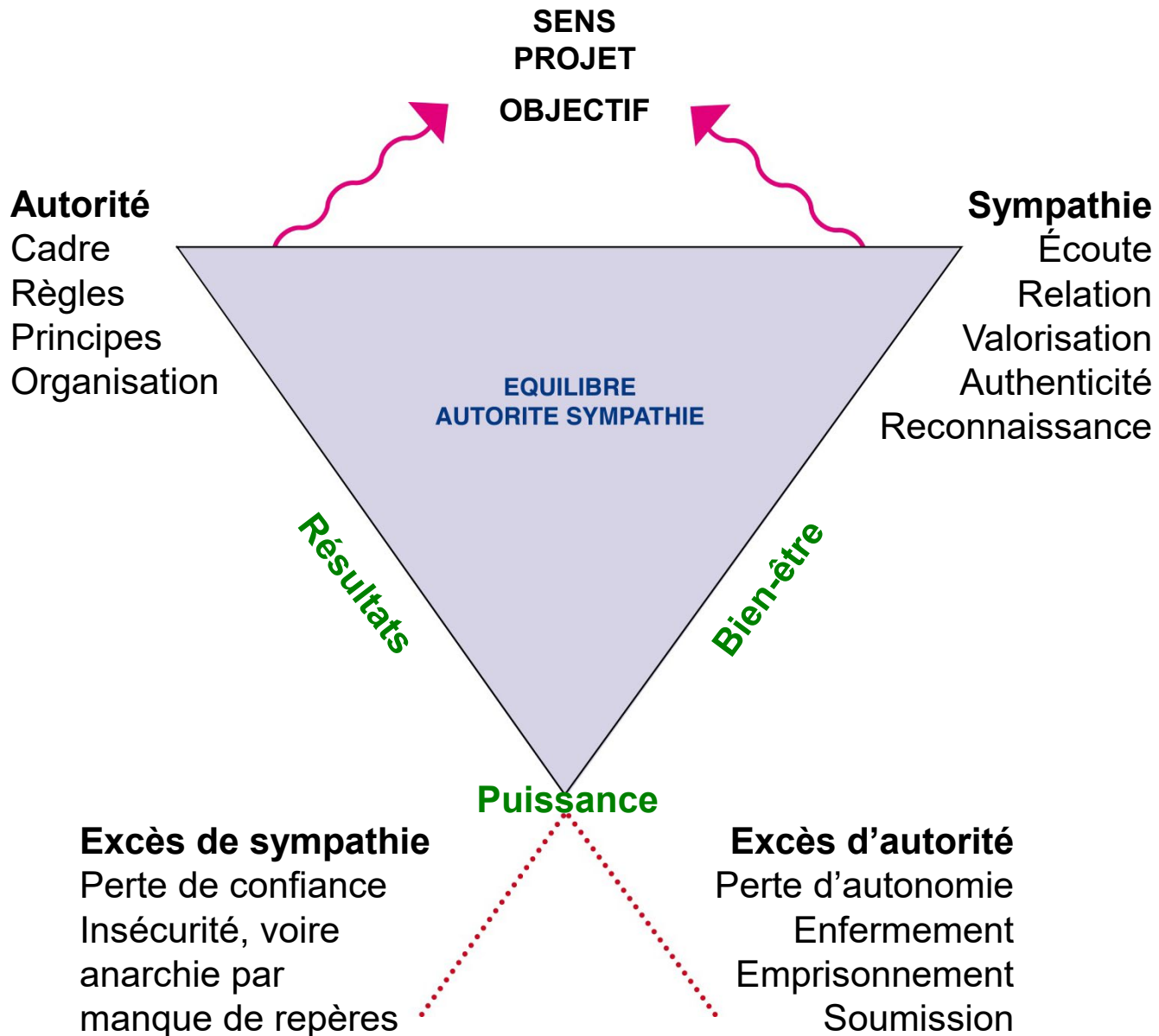
Les signes de reconnaissance inconditionnels négatifs (tu es nul·le, je ne t'aime pas...) sont totalement à proscrire, même pour plaisanter. Ils sont inutiles, destructeurs et ne permettent pas à l'autre de faire des progrès.

Pour recadrer un·e jeune qui dysfonctionne, seules les remarques sur son comportement peuvent être efficaces.

Créer un lien de qualité

Équilibre entre autorité et sympathie

Manuel
P 156



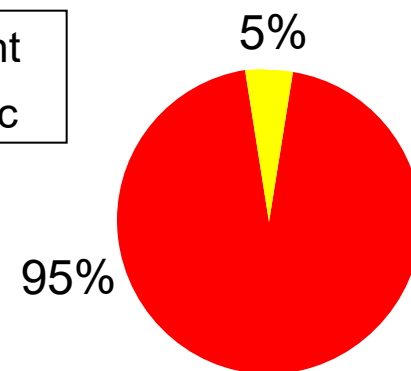
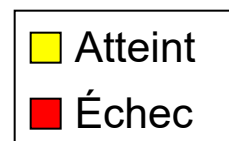
Combien ont atteint leurs objectifs ?



2000 personnes



15 ans



Stratégie du succès

- ✓ **Courage**
- ✓ **Discipline**
- ✓ **Objectifs précis**
- ✓ **Délai, temporel**
- ✓ **Écrit**
- ✓ **Spécifique**
- ✓ **Mesurable**
- ✓ **Ambitieux**
- ✓ **Motivation**
- ✓ **Persévérance**
- ✓ **Chance**
- ✓ **Santé**
- ✓ **Passion**
- ✓ **Y croire**



Un objectif, c'est quoi ?



L'objectif doit être :

S = Spécifique

M = Mesurable

A = Ambitieux

R = Réaliste

T = Temporel



Comment faire avec mon apprenti·e ?



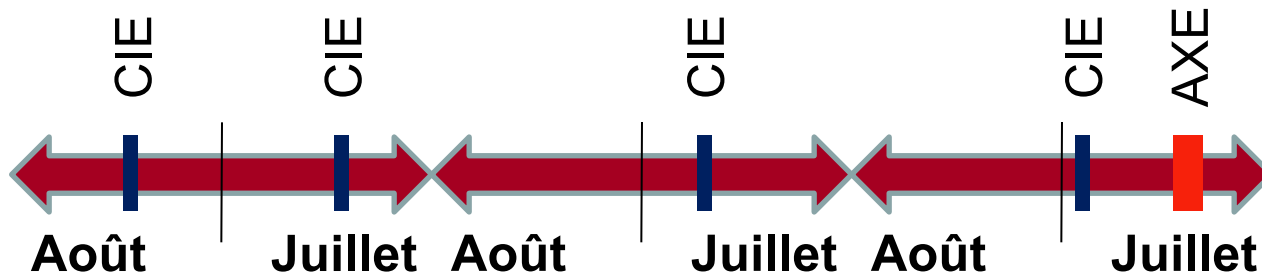
Examen en blanc

3 classes comptant 55 candidat·e·s

1 personne note 5.5

2 personnes note 4.0

52 personnes note 1.5 à 2.5



Manuel
P 42

La QualiCarte

QualiCarte

Entreprise/Institution : _____ Date : _____

Nom du formateur / de la formatrice : _____

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

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Engagement. L'entreprise/institution met en place des modalités d'engagement					
1. Les critères déterminés la veille technique sont connus.					
2. Des entretiens sont menés avec les candidats et sélectionnés et d'autres intervenants de qualité sont effectués.					
3. Des stages d'adaptation sont organisés.					
4. Les modalités de la procédure d'engagement sont communiquées de manière claire.					
5. Les informations sur les conditions de travail sont fournies.					
6. Les tâches correspondantes sont expliquées de manière claire.					
Début de la formation. 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 disponibilités et heures de travail, de la salle et du matériel de travail.					
11. Le point de travail, les outils nécessaires et l'existence de la production sont mis à la disposition des apprenants.					
12. La personne en formation est sensibilisée à l'importance des objectifs de formation (qualité, sécurité, plan de formation, etc.).					
13. Des relations positives sont favorisées à la suite de la visite. (Un rapport de formation est établi à la fin de la visite)					

13

Début de la formation

Un programme d'introduction est préparé pour les premiers pas de l'apprenti-e dans l'entreprise.



La QualiCarte

QualiCarte

Entreprise/Institution _____ Date _____

Nom du formateur / de la formatrice _____

Application : - 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 le dernier QualiCarte ont été réalisées					
Engagement. L'entreprise/institution met en place des modalités d'engagement					
1. Les critères déterminés la veille de l'analyse sont connus					
2. Des entretiens sont menés avec les candidats et sélectionnés et d'autres intervenants de l'activité sont sollicités					
3. Des étapes d'analyse sont engagées					
4. Les résultats de la procédure d'engagement sont communiqués au candidat					
5. Les informations sur les conditions de travail sont fournies					
6. Les étapes contractuelles sont expliquées à la personne qui recrute					
Début de la formation. 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 disponibilités et heures de travail, de l'arrêt et d'échappée de travail					
11. Le point de travail/ les outils nécessaires à l'exercice de la profession sont mis à la disposition des apprenants					
12. La personne en formation est sensibilisée à l'importance des éléments de formation (qualité, méthode, plan de formation, etc.)					
13. Des entretiens réguliers ont lieu durant la période d'essai. Un rapport de formation est établi à la fin de temps d'essai					

1/3

Début de la formation

7. Les personnes responsables sont désignées



La QualiCarte

QualiCarte

Entreprise/Institution : _____ Date : _____

Nom du formateur / de la formatrice : _____

Application : -- ne répond pas aux critères répond partiellement aux critères + répond aux critères (potentiel d'amélioration existant) ++ répond bien aux critères

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Les mesures retenues dans le dernier QualiCarte ont été réalisées					
Engagement. L'entreprise/institution met en place des modalités d'engagement					
1. Les critères déterminés la veille de l'activité sont connus					
2. Des orientations sont mises en place avec les candidats et sélectionnés et d'autres modalités de travail sont utilisées					
3. Des étapes d'activation sont engagées					
4. Les éléments de la procédure d'engagement sont communiqués de manière claire					
5. Les informations sur les conditions de travail sont fournies					
6. Les tâches sont réalisées sans explication de la part des formateurs					
Début de la formation. 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 disponibilités et heures de travail, de l'ordre et du contenu du travail					
11. Le point de travail / les outils nécessaires à l'exécution de la prestation sont mis à la disposition des apprenants					
12. La personne en formation est sensibilisée à l'importance des éléments de formation (qualité, méthode, plan de formation, etc.)					
13. Des relations positives sont favorisées à partir du premier jour de formation et jusqu'à la fin de la formation					

1/3

Début de la formation

8. L'accueil est personnalisé



La QualiCarte

QualiCarte

Entreprise/Institution : _____ Date : _____

Nom du formateur / de la formatrice : _____

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

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Engagement. L'entreprise/institution met en place des modalités d'engagement					
1. Les critères déterminés la veille de l'activité sont connus.					
2. Des orientations sont mises en place avec les candidats et les bénéficiaires et d'autres intervenants de l'activité sont informés.					
3. Des étapes d'activation sont engagées.					
4. Les étapes de la procédure d'engagement sont communiquées au candidat/bénéficiaire.					
5. Les informations sur les conditions de travail sont fournies.					
6. Les étapes contractuelles sont expliquées à la personne qui bénéficie.					
Début de la formation. 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 disponibilités et heures de travail, de l'arrêt et du départ du travail.					
11. Le point de travail / les outils nécessaires à l'exercice de la profession sont mis à la disposition des apprenants.					
12. La personne en formation est sensibilisée à l'importance des activités de formation (qualité, méthodologie, plan de formation, etc.).					
13. Des relations régulières sont établies et le matériel (Passe-Port) relatif de formation est distribué à la fin de chaque séance.					

13

Début de la formation

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



La QualiCarte

QualiCarte

Entreprise/Institution : _____ Date : _____

Nom du formateur / de la formatrice : _____

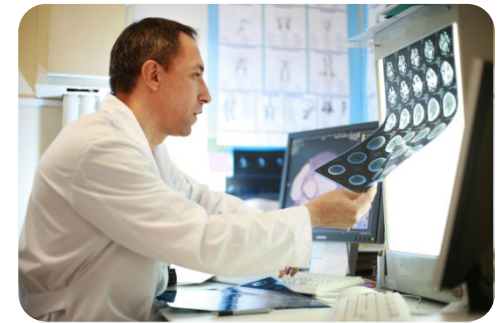
Appréciation : -- ne répond pas aux critères répond partiellement aux critères + répond aux critères (potentiel d'amélioration existant) ++ répond bien aux critères

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Les mesures retenues dans le dernier QualiCarte ont été réalisées					
Engagement . L'entreprise/institution met en place des modalités d'engagement					
1. Les critères déterminés la veille inchangés sont connus					
2. Des entretiens sont menés avec les candidats et sélectionnés et d'autres intervenants de qualité sont effectués					
3. Des stages d'adaptation sont organisés					
4. Les étapes de la procédure d'engagement sont communiquées de manière claire					
5. Les informations sur les conditions de travail sont fournies					
6. Les tâches correspondantes sont expliquées à la personne en formation					
Début de la formation . 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 point de travail / les outils nécessaires à l'exercice de la profession sont mis à la disposition des apprenants					
12. La personne en formation est sensibilisée à l'importance des activités de formation (qualité, méthodologie, plan de formation, etc.)					
13. Des relations régulières sont favorisées la première phase. Un rapport de formation est établi à la fin de chaque séance					

13

Début de la formation

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



La QualiCarte

QualiCarte

Entreprise/Institution : _____ Date : _____

Nom du formateur / de la formatrice : _____

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

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Les mesures retenues dans le dernier QualiCarte ont été réalisées					
Engagement. L'entreprise/institution met en place des modalités d'engagement					
1. Les critères déterminés le cas échéant sont connus					
2. Des entretiens sont menés avec les candidats et sélectionnés et d'autres intervenants de qualité sont sollicités					
3. Des étapes d'acceptation sont engagées					
4. Les modalités de la procédure d'engagement sont communiquées au candidat					
5. Les informations sur les conditions de travail sont fournies					
6. Les étapes contractuelles sont expliquées à la personne qui recrute					
Début de la formation. 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'apprenti-formation					
10. La personne en formation est informée au sujet des disponibilités et heures de travail, de congés et d'équipes de travail					
11. Le point de travail / les outils nécessaires à l'exercice de la profession sont mis à la disposition de l'apprenti-e					
12. La personne en formation est sensibilisée à l'importance des objectifs de formation (qualité, efficacité, plan de formation au 20/2000, ...)					
13. Des entretiens réguliers ont lieu durant la période d'essai. Un rapport de formation est établi à la fin de la période d'essai					

13

Début de la formation

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



La QualiCarte

QualiCarte

Entreprise/Institution : _____ Date : _____

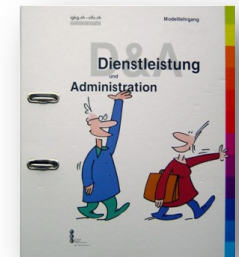
Nom du formateur / de la formatrice : _____

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

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Engagement : L'entreprise/institution met en place des modalités d'engagement					
1. Les critères d'admission (profil recherché) sont connus.					
2. Des entretiens sont menés avec les candidats et sélectionnés et d'autres critères de sélection sont utilisés.					
3. Des stages d'adaptation sont organisés.					
4. Les modalités de la procédure d'engagement sont communiquées au candidat.					
5. Les informations sur les conditions de travail sont fournies.					
6. Les tâches correspondantes sont expliquées à la personne en formation.					
Début de la formation : 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'équipement de travail.					
11. Le point de travail / les outils nécessaires à l'exercice de la profession sont mis à la disposition des apprenants.					
12. La personne en formation est sensibilisée à l'importance des référentiels de formation (guide méthodique, plan de formation ou de stage, ...).					
13. Des relations régulières sont établies avec le tuteur de la personne en formation et celles-ci sont établies à la fin de chaque séance.					

13

Début de la formation



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



La QualiCarte

QualiCarte

Entreprise/Institution : _____ Date : _____

Nom du formateur / de la formatrice : _____

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

Indicateurs de qualité	Appréciation				Remarques
	--	-	+	++	
Les mesures retenues dans le dernier QualiCarte ont été réalisées					
Engagement. L'entreprise/institution met en place des modalités d'engagement					
1. Les critères déterminés la veille de l'essai sont connus					
2. Des entretiens sont menés avec les candidats et sélectionnés et d'autres intervenants de l'essai sont réalisés					
3. Des étapes d'assurance sont engagées					
4. Les étapes de la procédure d'engagement sont communiquées au candidat					
5. Les informations sur les conditions de travail sont fournies					
6. Les étapes contractuelles sont expliquées à la personne qui recrute					
Début de la formation: 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 disponibilités et heures de travail, de la salle et du matériel de travail					
11. Le point de travail/ les outils nécessaires à l'exercice de la profession sont mis à la disposition des apprenants					
12. La personne en formation est sensibilisée à l'importance des indicateurs de formation (qualité, satisfaction, plan de formation au 30/09/09, ...)					
13. Des entretiens réguliers ont lieu durant la période d'essai. Un rapport de formation est établi à la fin de la période d'essai					

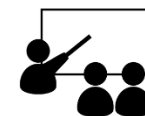
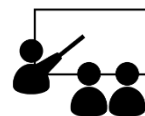
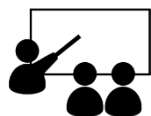
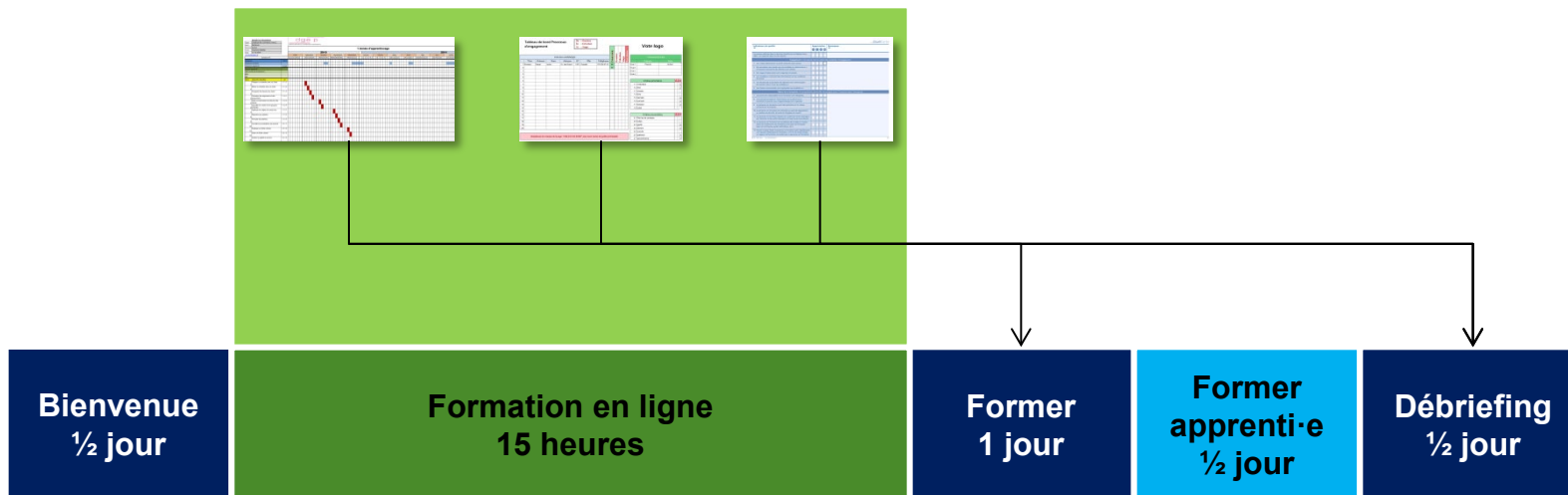
13

Début de la 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



la formation mixte



*Processus engagement
Plan de formation
Programme de stage
QualiCarte
Valorisation*

Créer cinq groupes de quatre personnes

