

# STA

## Situation de travail et d'apprentissage

### Objectifs

- Vous savez expliquer clairement à vos collègues l'élément d'examen STA à organiser dans l'entreprise.
- Vous êtes en mesure de planifier une STA selon les directives.



## Procédure de qualification / Partie entreprise

Domaine partiel	1 <sup>re</sup> année de formation		2 <sup>e</sup> année de formation		3 <sup>e</sup> année de formation		Bulletin de notes	
6 situations de travail et d'apprentissage	STA	STA	STA	STA	STA	STA	Moyenne de 8 notes égales 50 %	Note d'expérience
2 unités de formation	UF 1		UF 2					

## Pourquoi des notes en entreprise ?

L'un des buts de l'ordonnance sur la formation d'apprentissage d'employé-e de commerce est

### LA REVALORISATION

de la formation en entreprise. C'est pourquoi, ces éléments d'examens comme les **Situations de Travail et d'Apprentissage (STA)** et les **Unités de Formation (UF)** ont été élaborés pour l'entreprise.

## Qu'est-ce qu'une STA ?

Dans le monde du travail, il n'y a plus **ni bulletins, ni notes**. Les employé-e-s sont évalué-e-s sur la **base de qualifications, d'accords sur les objectifs, d'entretiens avec les collaborateurs**. Souvent, ces entretiens ont des **répercussions sur le salaire** : une **bonne performance** sera récompensée par une **augmentation de salaire**, une **performance insuffisante** provoquera peut-être **un changement de champ d'activité**.

La STA prévoit ce type d'évaluation de votre travail : au lieu d'une augmentation de salaire, vous recevrez **des notes**, qui compteront dans la **procédure de qualification**.

### Les STA c'est ...

- **6 situations de travail** concrètes évaluées par les maîtres d'apprentissage durant les trois années d'apprentissage (**2 situations de travail par année**).
- Le-la formateur-trice **évalue les prestations et le comportement** de la personne en formation durant une période et selon des critères préalablement établis.

### Exemples de thèmes (un ou plusieurs) pouvant être choisis dans le cadre d'une STA

- Rédaction de notes internes
- Actualisation et évaluation des tableaux Excel
- Service clients au téléphone ou contact direct avec les clients
- Tenue du livre de caisse et du compte de chèque postal
- Gestion des fournisseurs

## Qu'est-ce qui est évalué dans une STA ?

- LA PRESTATION (qualité du travail)
- LE COMPORTEMENT (de l'apprenti-e)

Situation de travail et d'apprentissage choisie	
Prestation	Comportement
2 objectifs évaluateurs (compétence professionnelle)	1 compétence méthodologique 1 compétence sociale et personnelle
Critères d'évaluation	Critères d'évaluation
2 évaluations partielles	2 évaluations partielles
50 % de la note de la STA	50 % de la note de la STA
<b>Note globale</b>	

## Exemple

<b>Situation de travail</b> : « Recueillir les vœux spéciaux de la clientèle au guichet et les consigner par écrit afin d'améliorer la qualité »	
Objectifs évaluateurs	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
1.1.2.2 Mener un entretien client	2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients	3.4 Civilité

## Comment fixer une STA ?

Lors d'un entretien préparatoire, le formateur-trice et l'apprenti-e déterminent ensemble **d'une STA adéquate à évaluer**. ADEQUATE signifie que la situation doit être intéressante pour vous et que son degré de difficulté doit correspondre à votre année d'apprentissage.

Durant cet entretien, on planifiera donc :

- les **deux objectifs évaluateurs** correspondant à la situation de travail
- la **compétence méthodologique** et la **compétence sociale et personnelle** appropriées aux objectifs évaluateurs

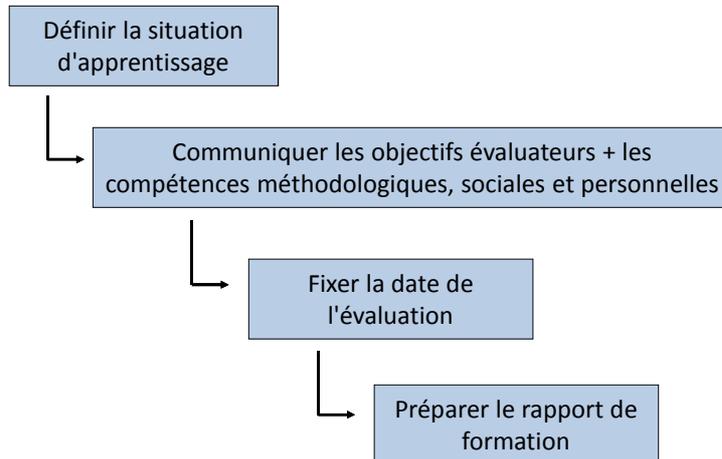
## Comment fixer une STA ? (suite)

A la fin de l'entretien préparatoire, l'apprenti-e et le-la formateur-trice **confirment leur accord** en apposant leurs signatures sur la première page du formulaire «Situation de travail et d'apprentissage».

Chaque STA s'étend sur une période **d'au moins deux mois**, afin que vous puissiez bien vous familiariser avec la situation et votre activité. Durant cette période, **le-la formateur-trice vous encadre** et vous **donne des feed-back** qui vous permettent de vous améliorer.

Ces feed-back n'ont pas un caractère officiel.

## Déroulement de l'entretien préparatoire avec le formateur



## Déroulement de l'entretien d'évaluation

Après une période d'observation d'au moins **deux mois**, et à la **date fixée** sur le rapport, un **entretien d'évaluation** a lieu entre le-la formateur-trice et l'apprenti-e.

Le-la formateur-trice évalue les **deux compétences professionnelles (objectifs évaluateurs)**, la **compétence méthodologique** et la **compétence sociale et personnelles** en attribuant une note partielle à chacune d'entre elles.

## Déroulement de l'entretien d'évaluation (suite)

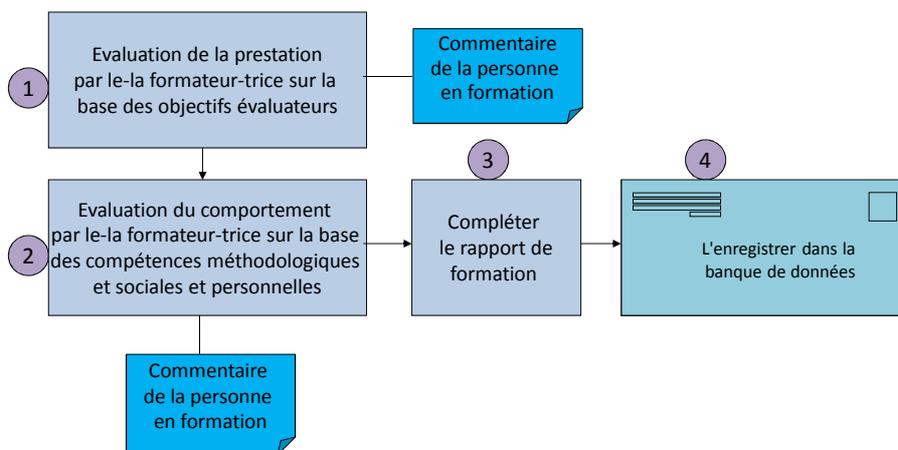
L'attribution des notes est **justifiée** et donc **compréhensible**. En se référant à l'évaluation, les formateur-trice-s peuvent montrer aux personnes en formation ce qu'elles ont appris et quelles ont été leurs prestations.

Le-la formateur-trice fait part également de **propositions d'améliorations** pour la poursuite bénéfique de la formation.

Le formulaire **est signé** par **le-la formateur-trice** et **la personne en formation** qui acceptent l'évaluation.

Le-la formateur-trice transmet la note, par voie électronique, à la banque de données.

## Déroulement de l'entretien d'évaluation



## Travail individuel – 10 min

Répondez, par écrit, aux questions suivantes :

1. Qui définit, explique et évalue les STA ?
2. Quelle est la durée minimale d'une STA ?
3. Sur quels aspects portent l'évaluation d'une STA ?
4. Combien d'objectifs évaluateurs, de compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont définis par STA ?
5. Comment est évaluée une STA ?
6. Combien de STA sont évaluées en 3 ans d'apprentissage ?
7. Quelle est la valeur en pourcentage des STA et des UF pour l'obtention du CFC, partie entreprise ?

15

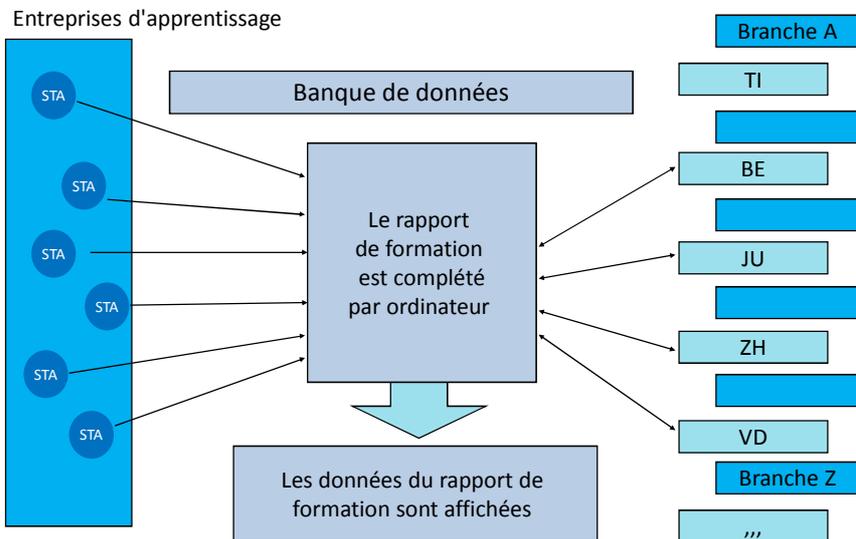
## Saisie d'une STA en ligne

Les STA sont saisies en ligne dans la base de données Examen de fin d'apprentissage. Pour y avoir accès, il faut un nom d'utilisateur et un mot de passe qui sont délivrés au formateur en entreprise par Abraxas.

Site: [www.bdefa2.ch](http://www.bdefa2.ch)

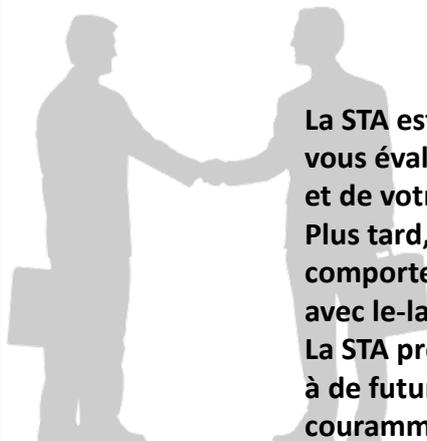


## Gestion électronique des STA



## Idée et intention de la STA

La STA n'est donc **pas** un "examen classique"



La STA est calquée sur le monde du travail. On vous évalue en fonction de votre performance et de votre comportement.

Plus tard, l'évaluation de la prestation et du comportement se fera sous forme d'entretien avec le-la collaborateur-trice.

La STA prépare donc la personne en formation à de futures évaluations qui se pratiquent couramment dans le monde du travail.

## **Dernier délai pour enregistrer les notes dans la banque de données**

1<sup>re</sup> année d'apprentissage :

2<sup>e</sup> année d'apprentissage :

**15 août**

3<sup>e</sup> année d'apprentissage :

**15 mai**



## **Exercice pratique**

- Reprendre le dessin de l'activité effectuée dans votre entreprise et attribuer :
  - **2 objectifs évaluateurs,**
  - **1 compétence méthodologique,**
  - **1 compétence sociale et personnelle.**

## **Exercice – travail individuel**

### **Présentation de l'entreprise**

Chaque apprenti-e doit se procurer de la documentation et se munir d'une plaquette de présentation de l'entreprise ou du service (rôle ou activité du service). Chaque apprenti-e devra présenter son entreprise formatrice devant l'auditoire, au cours du 2<sup>e</sup> jour du CI 1.