

## **Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux assistantes et assistants de bureau avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)**

### **Annexe 2 : Apprentissage hybride (blended learning)**

du 28 juin 2019

---

#### **Apprentissage autonome encadré**

##### **1 Cadre conceptuel**

Deux jours de CI conçus comme des phases d'apprentissage autonome encadré permettront de traiter l'objectif évaluateur principal « Communication et collaboration au sein de l'entreprise ». Il est ainsi possible de mettre l'accent sur une interaction judicieuse entre des éléments en ligne et hors ligne.

L'intégration des phases d'apprentissage autonome encadré dans le programme CI (voir annexe 1), le lien avec le « contrôle de compétences en entreprise » et le « contrôle de compétences des CI » et l'utilisation des instruments Konvink permettent de responsabiliser les personnes en formation. Il est ainsi possible d'accompagner et de soutenir l'apprentissage autonome de celles-ci.

##### **2 Environnement d'apprentissage numérique Konvink**

Les personnes en formation traitent quatre **unités d'apprentissage** au total. Ces dernières sont également disponibles en dehors des jours en présentiel. Elles peuvent ainsi être approfondies individuellement et mises en œuvre au travail quotidien. En outre, trois **unités d'apprentissage** supplémentaires **spécifiques à des groupes cibles** sont mises à disposition sur Konvink. Celles-ci peuvent être traitées individuellement en tant que soutien.

Au cours de leur formation, les apprenties et apprentis traitent trois **mandats pratiques**, le mandat pratique 1 servant à des fins d'exercice. La structure des mandats pratiques tient compte des besoins spécifiques des apprenties et apprentis de la formation professionnelle initiale de deux ans et permet une mise en œuvre individuelle. Les résultats des mandats pratiques sont documentés et publiés sous forme de **présentations d'œuvre numériques** sur Konvink.

Par ailleurs, les personnes en formation traitent le **diagramme de compétences** comportant des questions sur leur capacité de mettre en œuvre les objectifs évaluateurs en entreprise. Une évaluation externe est effectuée simultanément ou ultérieurement par le formateur ou la formatrice en entreprise. L'autoévaluation et l'évaluation externe servent de base à des entretiens de bilan et contribuent au contrôle de la formation et à la réflexion personnelle. A la fin de la formation les personnes en formation établissent une évaluation finale et procèdent ainsi au « contrôle de compétences en entreprise ».

A la fin de la formation, les personnes en formation établissent également leur **e-portfolio** personnel servant de base au « contrôle de compétences des CI ». Le e-portfolio se compose d'une œuvre ainsi que d'un profil de compétences personnel, élaboré sur la base de l'autoévaluation du diagramme de compétences et présenté dans le dernier CI.

### **3        Contenus**

#### **Objectif évaluateur 1.1.1**

#### **Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C3)**

Je conçois la communication et la collaboration dans l'entreprise avec succès en fonction de la situation. J'aide mes supérieurs, les autres collaborateurs ou les divisions à coordonner les travaux, à répondre aux exigences et à résoudre les problèmes dans l'entreprise.

#### **Méthodes, compétences sociales et personnelles**

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.1 Disposition à la performance
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.4 Civilité

Sur la base de cet objectif évaluateur, les jours en présentiel sont complétés par des phases d'apprentissage autonome encadré. Celles-ci correspondent à une durée totale de 2 jours de CI, soit 16 heures :

#### **Traitement des mandats pratiques**

- Mandat pratique 1 « Mon entreprise » : les personnes en formation se familiarisent avec leur entreprise et établissent une présentation d'œuvre sur Konvink à des fins d'exercice.
- Mandat pratique 2 « Accueillir les clients » : les personnes en formation se familiarisent avec les tâches relatives à l'accueil des clients et établissent une présentation d'œuvre sur Konvink.
- Mandat pratique 3 « Mener des conversations téléphoniques » : les personnes en formation se familiarisent avec les tâches relatives aux conversations téléphoniques et élaborent une présentation d'œuvre sur Konvink.

Les mandats pratiques sont des tâches dans lesquelles il est possible de relier des contenus d'apprentissage à des situations pratiques de l'entreprise. Leur structure tient compte des besoins spécifiques des apprenties et apprentis de la formation professionnelle initiale de deux ans et permet une mise en œuvre individuelle. La mise en œuvre des mandats pratiques est effectuée pendant les phases d'apprentissage autonome encadré ; les mandats pratiques 2 et 3 nécessitent au minimum 8 heures de travail chacun.

#### 4 Concept didactique de la coopération des lieux d'apprentissage

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

##### 2<sup>e</sup> année d'apprentissage

Préparation	– Intros/séquences de démonstration des UA – Poste de travail et matériel		– Intros/séquences de démonstration des UA		– Intros/séquences de démonstration des UA	
Jours présents	<b>CI 1</b> <b>OE 1.1.1</b> Communication et collaboration au sein de l'entreprise <b>OE 5.1.1 / 5.2.2</b> Gestion de l'infrastructure Unités d'apprentissage: – Communiquer avec respect – Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours		<b>CI 2</b> <b>OE 1.1.1</b> Communication et collaboration au sein de l'entreprise <b>OE 4.2.1</b> Planification et organisation personnelle Unité d'apprentissage: – Développer sa propre technique de travail		<b>CI 3</b> <b>OE 1.1.1</b> Communication et collaboration au sein de l'entreprise <b>OE 3.1.1</b> Décrire les processus de travail Unité d'apprentissage: – Travailler en équipe	
Phase d'apprentissage autonome encadré	Contrôle de compétences	<b>CI</b> Mandat pratique / Présentation d'œuvre «Mon entreprise»		Mandat pratique / Présentation d'œuvre «Accueillir des clients» ou «Mener des conversations téléphoniques»		Élaboration E-Portfolio Remise 3 semaines après le CI 4
						Présentation profil de compétences
Phase d'apprentissage autonome encadré	Contrôle de compétences	Autoévaluation du DC DÉC. Evaluation externe du DC Planifier des mesures		Autoévaluation du DC JUIN Evaluation externe du DC Planifier des mesures		Autoévaluation du DC DÉC. Evaluation externe du DC Dernières mesures
						Évaluation finale du DC par le formateur/la formatrice

Procédure de qualification