

FICHE GUIDE

REGION ACADEMIQUE
PROVENCE-ALPES-COTE D'AZUR

INFORMATION - CONTROLE & ACCOMPAGNEMENT PEDAGOGIQUE DES FORMATIONS PAR APPRENTISSAGE

LIVRET D'APPRENTISSAGE

Date de création : 29 novembre 2025

Date de mise à jour : 10 juin 2026 (parties surlignées en jaune)

Table des matières

1	Le livret d'alternance	2
1.1	Une vision à 360° de la définition du livret d'alternance	2
1.1.1	Le livret d'apprentissage vu par l'éducation nationale en tant que ministère certificateur	2
1.1.2	Le livret d'apprentissage vu par le code du travail	2
1.1.3	Le livret d'apprentissage vu par le référentiel qualité QualiOpi et Eduform	2
1.2	Le format du livret d'apprentissage	2
1.2.1	Le livret d'apprentissage numérique CPro Éducation porté par le réseau Canopé (Opérateur du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche) – Mise à jour 10 juin 2026	3
1.2.2	Les autres livrets d'apprentissage numériques	4
2	Les pratiques inspirantes et autres à valoriser	5
2.1	Le volume du livret d'apprentissage	5
2.2	La vision synoptique du cycle de formation	5
2.3	Une aide dans les premiers pas	6
2.4	Une démarche de prévention en santé et sécurité au travail inscrite au cœur du livret	6
2.5	Un livret inscrit dans le contenu du TSF	6
2.6	Un livret valorisant les compétences psycho-sociales	7
2.7	Un livret comme un cahier des charges	10
2.8	Un livret de suivi et d'évaluation des compétences - Mise à jour 8 juin 2026	12
2.9	Un livret permettant le développement de pratiques réflexives comme levier de maîtrise des compétences - Mise à jour 8 juin 2026	16
2.10	Un outil de progrès	22
2.11	Un support d'aide dans la poursuite d'études et/ou l'insertion professionnelle	22

Information : les copies d'écran qui viennent illustrer certains propos de cette fiche ressource sont issues de livrets d'apprentissage de CFA, avec leur autorisation. Qu'ils en soient de nouveau remerciés. D'autres supports sont issues d'autres sources.

1 Le livret d'alternance

1.1 Une vision à 360° de la définition du livret d'alternance

1.1.1 Le livret d'apprentissage vu par l'éducation nationale en tant que ministère certificateur

Également appelé livret d'apprentissage, ce document obligatoire concrétise le partenariat pédagogique entre le centre de formation (professeurs et formateurs) et l'employeur (maître d'apprentissage) et sert d'outil de liaison entre ces derniers et l'apprenti.

Proposé par le CFA, le livret d'alternance précise les modalités, les contenus et les objectifs de la formation, dont ceux en milieu professionnel. Il est complété après chaque période chez l'employeur et en CFA. Cela permet d'attester que les activités consignées correspondent à celles confiées à l'apprenti et réalisées au cours de sa formation et de coordonner les actions de formation en alternance en indiquant la progression pédagogique de l'apprenti.

Organisé par période, en tenant compte du rythme et du calendrier d'alternance, il peut se présenter sur support papier ou numérique.

Extrait du [site eduscol](https://www.eduscol.education.fr/)

1.1.2 Le livret d'apprentissage vu par le code du travail

Pour rappel, l'article [L6231-2](#) du code du travail fixe les missions obligatoires des CFA, et parmi elles :

« 3° Assurer la cohérence entre la formation dispensée en leur sein et celle dispensée au sein de l'entreprise, en particulier en organisant la coopération entre les formateurs et les maîtres d'apprentissage ;
12° Évaluer les compétences acquises par les apprentis, y compris sous la forme d'un contrôle continu, dans le respect des règles définies par chaque organisme certificateur ».

La forme et le contenu du livret ne sont pas définis réglementairement, ce qui laisse une relative liberté aux CFA pour respecter ses obligations en la matière.

1.1.3 Le livret d'apprentissage vu par le référentiel qualité QualiOpi et Eduform

- [Indicateur 28 \(QualiOpi\) ou indicateur 44 \(Eduform\)](#) : "Lorsque les prestations dispensées au bénéficiaire comprennent des périodes de formation en situation de travail, le prestataire mobilise son réseau de partenaires socio-économiques pour co-construire l'ingénierie de formation et favoriser l'accueil en entreprise. NB : Cet indicateur concerne tous les prestataires de formation dans leur capacité à mobiliser un réseau de partenaires lorsque la formation prévoit une période en entreprise (formations en alternance, stages en entreprise ou AFEST, etc.). Pour les apprentis, ces périodes correspondent par définition à la formation pratique en entreprise (...)." Voir pour plus de détail la fiche [Q28E44](#)
- [Indicateur 13 \(QualiOpi\) ou indicateur 23 \(Eduform\)](#) : "Pour les formations en alternance, le prestataire, en lien avec l'entreprise, anticipe avec l'apprenant les missions confiées, à court, moyen et long terme, et assure la coordination et la progressivité des apprentissages réalisés en centre de formation et en entreprise". Voir pour plus de détail la fiche [Q13E23](#)
- [QualiOpi indicateur 11 Eduform indicateur 20](#) : "Le prestataire évalue l'atteinte par les publics bénéficiaires des objectifs de la prestation". Voir pour plus de détail la fiche : [Q11E20](#)

1.2 Le format du livret d'apprentissage

Le Ministère de l'éducation nationale en tant que ministère certificateur laisse une relative latitude aux CFA dans le format du livret d'apprentissage : « Il peut se présenter sur support papier ou numérique » (Extrait du [site eduscol](https://www.eduscol.education.fr/)).

1.2.1 Le livret d'apprentissage numérique CPro Éducation porté par le réseau Canopé (Opérateur du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche) – **Mise à jour 10 juin 2026**

Développé par Réseau Canopé, pour le ministère chargé de l'Éducation nationale, il facilite la mise en œuvre d'une ingénierie de formation centrée sur les compétences et la liaison entre l'employeur et le centre de formation.

CPro éducation inclut directement le référentiel des diplômes.

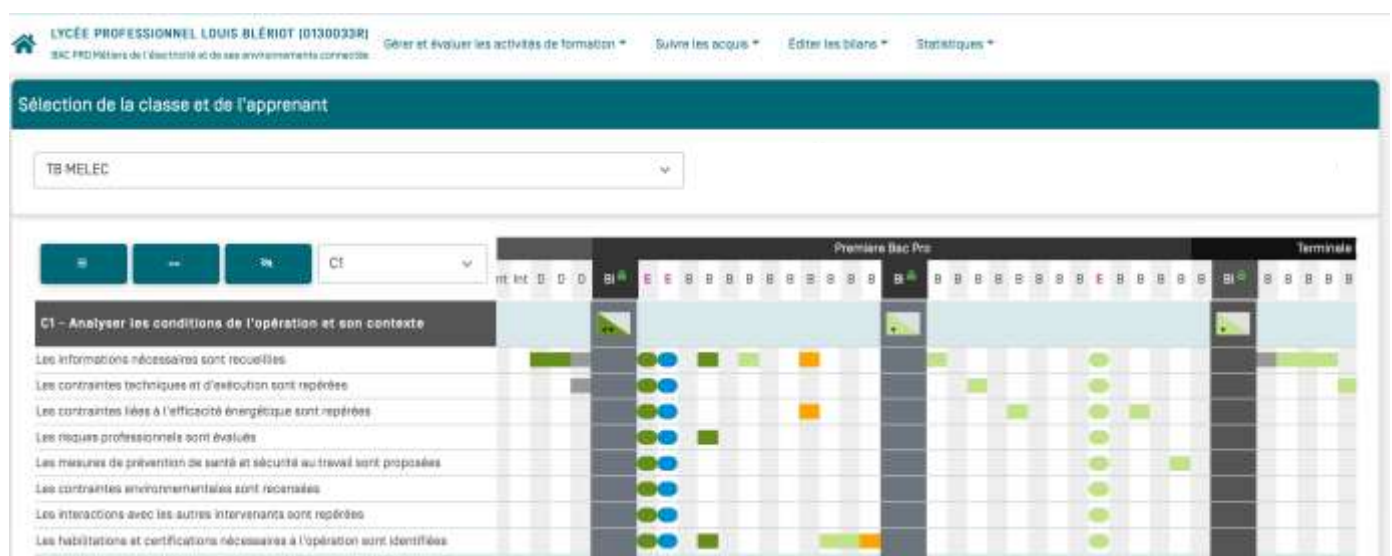
Il permet

- de suivre l'acquisition des compétences, grâce à des bilans intermédiaires en équipe pédagogique ;
- de consulter les activités de l'apprenti en temps réel chez l'employeur ;
- de sécuriser les parcours de formation (transfert automatique des données en cas de changement de statut de l'apprenti ou de CFA).

Pour en savoir plus : [visionner la présentation de CPro Éducation \(vidéo Canopé\)](#) ou [consulter la présentation de CPro Éducation et accéder à l'application](#)

Exemple : Copie d'écran d'un candidat en baccalauréat professionnel Métiers de l'électricité et de ses environnements (MELEC)

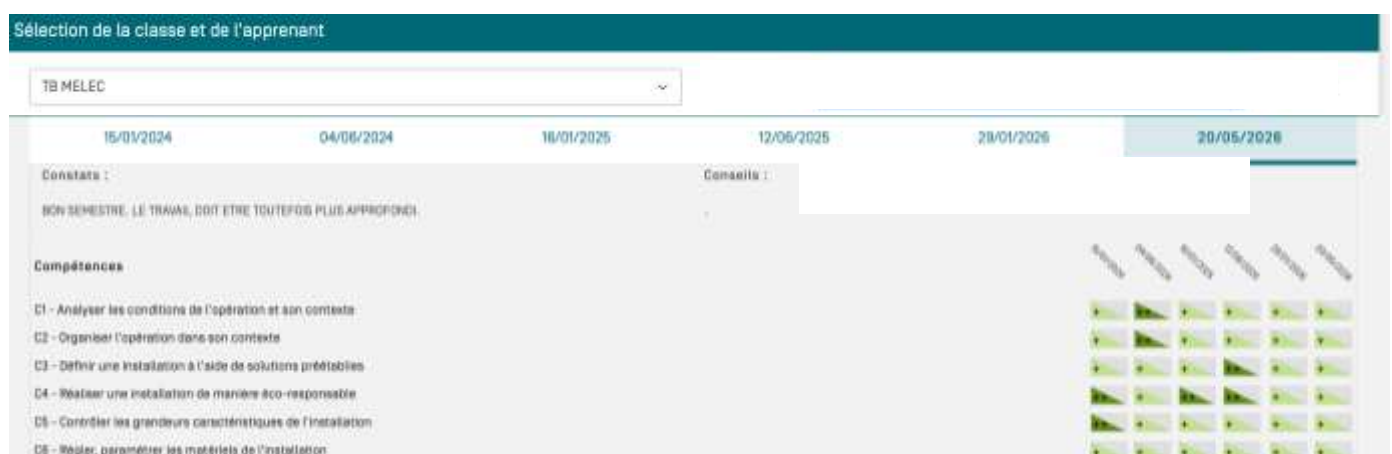
Focus sur la vision globale de toutes les évaluations d'un candidat donné qui jalonnent tout le parcours de formation.



Autre exemple : Copie d'écran d'un candidat en baccalauréat professionnel Métiers de l'électricité et de ses environnements (MELEC)

Focus sur les bilans intermédiaires de compétences (BIC). Dans cette spécialité professionnelle, le parcours de formation comprend 2 BIC par année, soit 6 BIC sur l'ensemble du cursus en trois ans

Exemple : la vision globale des 6 BIC en fin de cursus.



1.2.2 Les autres livrets d'apprentissage numériques

Plusieurs opérateurs privés proposent des livrets d'apprentissage au format numérique.

Quelle qu'en soit la nature, les CFA devront vérifier la dimension pédagogique de l'outil numérique au service de l'atteinte des objectifs qui lui sont assignés.

Exemples de questions à se poser (liste non exhaustive) :

PARAMÉTRAGE	OUI	NON
Le paramétrage de l'outil est-il simple d'utilisation ?	☐	☐
Le découpage du cycle par périodes de formation est-il possible ?	☐	☐
Le contenu du référentiel du diplôme est-il accessible depuis l'outil (et notamment dans la partie « référentiel de certification » du diplôme) :	☐	☐
→ Les compétences ?	☐	☐
→ Les indicateurs de résultat (ou critères de performance) ?	☐	☐
→ Les moyens et ressources mobilisés ?	☐	☐
La programmation des compétences dans le temps (au cours du cycle de formation) et dans l'espace (CFA, entreprise(s)) est-elle possible ?	☐	☐
L'outil permet-il d'individualiser la formation ? Par exemple, en modifiant par exemple le paramétrage initial pour tenir compte d'aléas ou de difficultés en cours de cycle.	☐	☐
FONCTIONNALITÉS	OUI	NON
L'outil permet-il de faire le lien entre les activités / compétences réalisées en CFA et chez l'employeur ?	☐	☐
L'outil donne-t-il la possibilité aux formateurs et aux maîtres d'apprentissage de positionner le degré de maîtrise de chaque compétence, et d'y apporter des commentaires ?	☐	☐
L'outil permet-il d'évaluer la maîtrise d'une compétence donnée plusieurs fois au cours de la même période de formation ?	☐	☐
L'auto-évaluation de l'apprenti est-elle possible ?	☐	☐
L'outil permet-il de visualiser un profil de compétences à l'issue de chaque période lors du bilan ?	☐	☐
Des bilans en fin de période de formation permettent-ils de rendre compte des points forts et des axes de progrès attendus pour la période suivante ? En d'autres termes, l'évaluation des compétences permet-elle de faire progresser et de valoriser les apprentis ?	☐	☐
USAGES	OUI	NON
La prise en mains de l'outil a-t-elle été facilitée pour les principaux utilisateurs (maîtres d'apprentissage, formateurs et apprentis) ?	☐	☐
L'outil permet-il aux différentes parties prenantes d'interagir entre-eux ?	☐	☐
Le suivi de la maîtrise des compétences permet-il de rétroagir sur la formation ?	☐	☐

2 Les pratiques inspirantes et autres à valoriser

2.1 Le volume du livret d'apprentissage

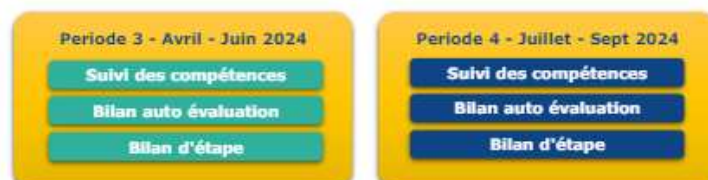
- **Le souci de réduire la dimension du livret d'apprentissage à sa partie essentielle, c'est-à-dire au suivi et à l'évaluation des compétences entre l'ensemble des parties prenantes.**
Pour ce faire, les parties « intangibles » du livret (celles qui ne devraient pas être modifiées au cours du cycle de formation) sont regroupées de préférence dans un document type « livret d'accueil » (règlement intérieur, composition des équipes, modalités, parties réglementaires du contrat d'apprentissage, etc).

La partie livret d'apprentissage, outre le suivi des compétences, intègre les fondamentaux comme :

- le rythme et le calendrier d'alternance,
- le ou les principaux référents du CFA (avec leurs contacts),
- une répartition des membres de l'équipe pédagogique par blocs de compétences du référentiel,
- les engagements contractuels de chaque partie prenante (entreprise / CFA / apprenti) type « engagements réciproques » et signés par chacun.

- **Une vision ergonomique en une page des principales actualités par alternance.**

A savoir : vue calendrier / fiche signalétique de l'apprenti / dernières évaluations / absences & sanctions / cahier de textes / période d'activités observations et/ou activités à réaliser pour formateur ; apprenant ; entreprise / Visites pédagogiques / Documents.



- **Une présentation synthétique et claire en 1^{ère} page du livret d'apprentissage.**

2.2 La vision synoptique du cycle de formation

- **Un découpage par périodes de formation, regroupés autour de thèmes fédérateurs et d'objectifs clefs**

Exemple : Période 1 (Découverte) / Période 3 (L'apprentissage du geste professionnel) / ... / Période (L'autonomie suivie) / Période (Perfectionnement et développement des compétences) / Période (Autonomie acquise)



Incluant le détail des missions attendues par périodes

Et une liste des matériaux pédagogiques à collecter par les apprentis. Les CFA s'appuient pour ce faire sur les ressources et conditions de mise en œuvre des compétences à extraire de chaque référentiel de certification des diplômes.

Extrait du référentiel du BTS MCO

Ressources et moyens mis à disposition

Bases de données clients, produits et services, état des stocks
Supports commerciaux et de communication
Documentation technique
Résultats d'études quantitatives et qualitatives
Informations sur les marchés, la zone de chalandise
Plans d'action commerciale
Plans d'implantation
Règlementations, normes, procédures, contraintes
Règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement
Internet, extranet, intranet, forums, blogs, réseaux sociaux
Logiciels et progiciels
Terminaux fixes et mobiles

2.3

- **P** Pour le maître d'apprentissage : une page synthétique intitulée « Guide d'accompagnement du maître d'apprentissage », avec les principales missions et les actions attendues, par grandes étapes.

Extrait du référentiel du CAP Maçon

Conditions

Contexte professionnel d'intervention

Consignes de travail orales ou écrites de sa hiérarchie

Informations des partenaires professionnels

Tout ou partie du dossier technique de l'ouvrage en fonction des tâches confiées :

- Descriptifs de l'ouvrage
- Documents relatifs à la sécurité et protection de la santé
- Extraits de règlements, normes et règles de l'art
- Schémas, croquis ou plans d'exécution, maquettes numériques
- Documents et procédures internes à l'entreprise
- Notice technique (français ou langue étrangère, principalement anglais) des matériels à mettre en œuvre

2.4 Une démarche de prévention en santé et sécurité au travail inscrite au cœur du livret

- **Les premières pages du livret d'apprentissage consacrées uniquement à des rappels en matière de santé et de sécurité au travail**
Avec les parties suivantes : Obligations du salarié / Les questions fréquentes / Droits, libertés et devoirs des salariés au travail.
- **Une page dédiée à l'analyse des risques professionnels en entreprise**
Ces risques sont classés par type, et l'analyse est à compléter par l'apprenti : risque rencontré ou non, exemples.



2.5 Un livret inscrit dans le contenu du TSF

Un livret d'apprentissage séquencé par périodes de formation,

- reprenant strictement pour chaque période, les compétences programmées dans le temps et dans l'espace du TSF ;
- permettant à chaque acteur (maîtres d'apprentissage, formateurs des domaines professionnels, et pour partie des domaines généraux, et apprentis) d'interagir, et de cheminer, par des positionnements successifs, des conseils, des vigilances, des encouragements vers la maîtrise des compétences cibles ;
- proposant des bilans d'étape, à l'occasion des visites en entreprise.

Les périodes et les bilans sont répartis comme tel :

Période 1	Septembre 2025 à Novembre 2025	Bilan de fin de période N°1
Période 2	Décembre 2025 à Janvier 2026	
Période 3	Février 2026 à Mai 2026	Bilan de fin de période N°2
Période 4	Juin 2026 à Août 2026	Bilan de fin de période N°3
Période 5	Septembre 2026 à Novembre 2026	
Période 6	Décembre 2026 à Février 2027	Bilan de fin de période N°4
Période 7	Mars 2027 à Mai 2027	

2.6 Un livret valorisant les compétences psycho-sociales

Une actualité : [Note de cadrage](#) pour une culture commune en faveur du développement des compétences psychosociales à l'école – Mai 2026.

- Un livret permettant d'ancrer le renforcement des CPS dans le cadre de la formation par alternance, et d'accompagner chaque apprenti dans le développement de ces compétences transversales au cœur des enjeux d'insertion et d'épanouissement personnel et professionnel ;
- au cœur des objectifs des visites en entreprise ;
- permettant d'avoir une vision globale de l'ensemble du cycle de formation et des évolutions notées pendant ce cycle ;
- structuré en trois catégories et neuf compétences générales¹

Toutes les compétences ne sont pas évaluées lors de chaque visite en entreprise, mais chaque visite est une occasion de valoriser deux ou trois points forts, et fixer des deux ou trois axes de progrès attendus pour la prochaine visite.

IMPORTANT : à consulter le rapport IGÉSR « [Compétences psychosociales](#). Soutenir la promesse émancipatrice de l'École républicaine », octobre 2025

Le rapport propose des leviers concrets pour inscrire durablement les compétences psychosociales au cœur des pratiques éducatives :

- prendre appui au quotidien sur ces compétences pour enrichir les postures professionnelles dans tous les temps de la scolarisation ;
- intégrer, dans l'enseignement et la vie scolaire, la construction et la mobilisation des compétences psychosociales ;
- renforcer leur acquisition dans le cadre d'activités complémentaires, centrées sur l'analyse de situations vécues par les élèves en lien avec les apprentissages.

¹ Les compétences psychosociales – [Comment leur donner une place dans la voie professionnelle](#) ? Extrait de l'intervention de Michel Lugnier, IGESR économie gestion dans le cadre des rendez-vous de l'orientation de l'Onisep.

Exemple de grille (BTS)

A valoriser	Compétences cognitives		A renforcer
☐	Avoir conscience de soi	Connaissance de soi (forces et limites, buts, valeurs, discours interne, ...)	☐
☐		Savoir penser de façon critique (biais, influences, ...)	☐
☐		Capacité d'auto-évaluation positive	☐
☐		Capacité d'attention à soi (ou pleine conscience)	☐
☐	Capacité de maîtrise de soi	Capacité à gérer ses impulsions	☐
☐		Capacité à atteindre ses buts (définition, planification, ...)	☐
☐	Prendre des décisions constructives	Capacité à faire des choix responsables	☐
☐		Capacité à résoudre des problèmes de façon créative	☐
A valoriser	Compétences émotionnelles		A renforcer
☐	Avoir conscience de ses émotions et de son stress	Comprendre les émotions et le stress	☐
☐		Identifier ses émotions et son stress	☐
☐	Réguler ses émotions	Exprimer ses émotions de façon positive	☐
☐		Gérer ses émotions (notamment les émotions difficiles : colère, anxiété, tristesse, ...)	☐
☐		Réguler son stress au quotidien	☐
☐		Capacité à faire face en situation d'adversité	☐
A valoriser	Compétences sociales		A renforcer
☐	Communiquer de façon constructive	Capacité d'écoute empathique	☐
☐		Communication efficace (valorisation, formulations claires, ...)	☐
☐	Développer des relations constructives	Développer des liens sociaux (aller vers l'autre, entrer en relation, nouer des amitiés, ...)	☐
☐		Développer des attitudes et comportements prosociaux (acceptation, collaboration, coopération, entraide, ...)	☐
☐	Résoudre des difficultés	Savoir demander de l'aide	☐
☐		Capacité d'assertivité et de refus	☐
☐		Résoudre des conflits de façon constructive	☐

Dans cette illustration, les équipes pédagogiques, en concertation avec les partenaires du monde économique et professionnel peuvent faire le choix de privilégier un nombre plus restreint de compétences cibles, en fonction du niveau du diplôme et/ou par année du cycle de formation.

Exemple de grilles en CAP

1. Compétences cognitives

Critères observables	Insuffisant	En progression	Satisfaisant	Très satisfaisant
Comprend et applique correctement les consignes simples	Ne comprend pas ou exécute mal les consignes	Comprend partiellement mais a besoin de rappels fréquents	Comprend et applique les consignes avec peu d'aide	Comprend et applique immédiatement et avec autonomie
Suit les procédures et réalise les tâches demandées	Ne suit pas les procédures, erreurs récurrentes	Suit partiellement, manque de rigueur	Suit correctement avec peu d'erreurs	Exécute avec précision et autonomie
S'adapte aux changements simples dans son travail	Refuse ou a du mal à s'adapter	Accepte les changements mais avec difficultés	S'adapte avec un temps d'adaptation raisonnable	S'adapte rapidement et efficacement

2. Compétences émotionnelles

Critères observables	Insuffisant	En progression	Satisfaisant	Très satisfaisant
Garde son calme face aux difficultés ou aux remarques	Perd son calme, réagit mal	Exprime son stress, mais accepte les remarques	Garde son calme et applique les conseils	Accepte les remarques et les utilise pour s'améliorer

3. Compétences sociales

Critères observables	Insuffisant	En progression	Satisfaisant	Très satisfaisant
Communique avec ses collègues et supérieurs	Ne communique pas ou mal	Communique mais avec maladresse	Communique correctement	Adapte son langage et est à l'aise

Source : « [Parcours : insertion professionnelle](#) », GT PFMP – académie de Bordeaux – année 2024-2025.

Exemple de grille en BAC PRO

1. Compétences cognitives

Critères observables	Insuffisant	En progression	Satisfaisant	Très satisfaisant
Identifie un problème technique ou organisationnel et propose une solution	Ne voit pas le problème	Identifie avec aide mais propose peu de solutions	Identifie et propose des solutions adaptées	Anticipe et propose des solutions efficaces
Organise son travail en fonction des priorités et délais	Ne gère pas son temps, travail non fini	Gère partiellement mais manque d'efficacité	S'organise avec peu d'aide	Travaille efficacement et anticipe les besoins

2. Compétences émotionnelles

Critères observables	Insuffisant	En progression	Satisfaisant	Très satisfaisant
Garde son calme face aux difficultés ou critiques	Perd son calme, réagit mal	Reste calme mais avec des signes de stress	Gère bien son stress et reste concentré	Transforme les critiques en opportunités

3. Compétences sociales

Critères observables	Insuffisant	En progression	Satisfaisant	Très satisfaisant
Travaille en équipe et collabore efficacement	Travaille seul, refuse l'aide	Travaille avec les autres mais avec difficulté	Collabore bien en équipe	Facilite le travail collectif et motive les autres

Source : « [Parcours : insertion professionnelle](#) », GT PFMP – académie de Bordeaux – année 2024-2025.

2.7 Un livret comme un cahier des charges

- **La création dans le livret d'apprentissage de fiches de mission par périodes de formation avec la référence aux critères et indicateurs de performance.**

Ces fiches reprennent la programmation faite dans les tableaux stratégiques de formation par compétences correspondantes.

Elles poursuivent trois objectifs : engagement de l'entreprise et du CFA, possibilité d'évaluer le degré de maîtrise des compétences cibles en proposant une variété de situations professionnelles correspondantes aux apprentis, adaptation en CFA des contenus de formation.

- L'importance de penser à mentionner des parties spécifiques du référentiel de certification, qui viendront aider les parties prenantes du contrat (apprenti / maître d'apprentissage / formateurs) à développer chaque compétence dans toutes ses dimensions.
A savoir dans l'exemple ci-dessous et par exemple, les conditions d'exercice, les ressources et moyens mis à disposition ou encore les niveaux de relations

(Extrait du référentiel de certification du BTS Management commercial opérationnel)

Conditions d'exercice	
En fonction du format de l'unité commerciale et de l'autonomie dont il dispose, le titulaire du diplôme organise le travail de l'équipe en tenant compte des contraintes commerciales, des contingences du personnel dans le respect du contexte réglementaire. Il analyse et valorise le potentiel de son équipe, détermine les besoins en personnel et en formation, participe au recrutement et à l'intégration. Il favorise l'implication des membres de son équipe. Les différentes activités nécessitent le recours aux outils numériques.	
Ressources et moyens mis à disposition	Relations
Informations sur les marchés, la zone de chalandise Tableaux de bord Plans d'action commerciale Règles de qualité, hygiène, sécurité et environnement Réglementations, normes, procédures et contraintes Conventions collectives Contrats de travail Règlement intérieur Base de données du personnel Fiches de postes Protocoles d'entretien d'embauche, d'entretien professionnel et d'évaluation Grilles salariales	<u>Relations internes</u> Responsables hiérarchiques Équipe commerciale Services supports <u>Relations externes</u> Prestataires de services Fournisseurs Partenaires institutionnels

Ou encore les moyens et ressources dans l'autre exemple ci-après

(Extrait du référentiel d'activités professionnelles du CAP Accompagnant éducatif petite enfance)

Moyens et ressources pour l'ensemble des activités en école maternelle
• Projet d'école • Projet éducatif territorial • Projet pédagogique de l'enseignant • Fiches de postes • Locaux équipés et matériels conformes à la réglementation • Matériel de sécurité et de protection • Réglementation relative aux aires de jeux, aux équipements de jeux, au matériel éducatif de motricité

- Face à la difficulté rencontrée dans des secteurs spécifiques et/ou dans le cadre de référentiels de diplôme particuliers dans leur mode de conception, les CFA peuvent éclairer les compétences par des activités / tâches plus accessibles dans leur compréhension par les maîtres d'apprentissage et les apprentis. Il ne s'agit pas par contre, de supprimer les compétences (pour rappel, l'enjeu de la formation professionnelle demeure la formation et l'évaluation par compétences), mais bien de décrire, vulgariser, rendre plus concrètes certaines d'entre-elles, du moins pour celles qui le nécessiteraient.
Illustration : exemples de livrets d'activités professionnelles pour les métiers du service en restauration (Lycée professionnel Charles de Foucauld, académie de Strasbourg / Source : [CNRH](#)).

SITUATION 2

PRISE DE COMMANDE ET CONSEIL CLIENT

SITUATION PROFESSIONNELLE

- Accueillir un client en salle
- Conseiller les mets et boissons
- Prendre une commande complète et personnalisée

COMPÉTENCES RÉFÉRENTIELLES MOBILISÉES

POLE 1 – COMMUNICATION, DEMARCHE COMMERCIALE ET RELATION CLIENTELE

- C1-1.5 – Conseiller la clientèle, proposer une argumentation commerciale
- C1-3.5 – Prendre une commande

COMPÉTENCE(S) OPÉRATIONNELLE(S) VISÉE(S)

Conseiller et orienter le client selon ses attentes
Argumenter une offre en valorisant les produits
Assurer la prise de commande de manière rigoureuse

OBJECTIF(S) VISÉ(S)

Identifier les attentes spécifiques de la clientèle
Construire une argumentation commerciale adaptée
Utiliser un vocabulaire professionnel clair et précis

CRITÈRES ÉVALUÉS	NON ACQUIS	EN COURS	ACQUIS PARTIEL	MAÎTRISÉ
Pertinence du conseil apporté en lien avec les attentes du client				
Qualité de l'argumentation commerciale				
Rigueur et clarté de la prise de commande				

CONSEIL :

- Écouter activement le client
- Cerner précisément ses attentes
- Formuler une proposition adaptée

Chaque livret propose des exemples de situations professionnelles en lien direct avec les compétences à travailler, afin de faciliter le positionnement, le suivi et l'évaluation des jeunes en entreprise.

Les activités peuvent être adaptées aux contextes locaux et aux spécificités de chaque structure d'accueil (exemple : [3^{ème} prépa-métiers](#) / [Bac pro CSR](#)).

Mise à jour 8 juin 2026

- **L'orientation du livret vers la construction de « profils de compétences »**

BLOC 1 : DEVELOPPEMENT DE LA RELATION CLIENT ET VENTE CONSEIL						
COMPÉTENCES & CRITÈRES D'ÉVALUATION	Vu au CFA	Vu en entreprise	Périodes d'évaluation			Évaluation
			Sept.	Oct.	Nov.	
Préparer la vente <i>(La démarche de vente conseil est pertinente)</i>						Maîtrisé
						Acquis
						Insuffisant
						Non acquis
Accueillir et accompagner le client <i>(Les attentes du client et leurs évolutions sont prises en compte)</i>						Maîtrisé
						Acquis
						Insuffisant
						Non acquis
Accroître la "valeur client" <i>(Les objectifs de vente, de fidélisation et d'accroissement de la « valeur client » sont atteints)</i>						Maîtrisé
						Acquis
						Insuffisant
						Non acquis
OBSERVATIONS :						

Profil de compétence

NM	ECA		M	
	-	+		
	X			
		X		
		X		
	X			
		X		
		X		
			X	
		X		
			X	

Observations :

A la différence d'une évaluation finale donnée à l'issue d'une période de formation, une évaluation par « profil de compétences » permet de rendre compte à l'apprenti de sa situation dans la maîtrise de chaque compétence cible, et de rétroagir en formation pour lui permettre de progresser. Ces profils dessinent des tendances (positives ou négatives) et permettent de décider de la maîtrise suffisante ou non des compétences à l'issue d'une période donnée. Ils évitent notamment le piège qui consiste à faire une moyenne arithmétique des différentes notes obtenues.

Point de vigilance : il est absolument nécessaire et utile de reprendre textuellement les critères et indicateurs de performance indiqués dans chaque référentiel (partie « référentiel de certification »), en face de chaque compétence. C'est bien sur la base de ces critères et indicateurs que l'évaluation de la maîtrise de chaque compétence est possible par apprenti, le maître d'apprentissage et les formateurs de CFA. Voir pour plus de détail, la fiche [Q11E20](#).

Certains guides d'accompagnement mettent à disposition des descripteurs des niveaux de compétences

Exemple en CS « Fabrication traiteur » (source : [CRNHR](#)).

CS3 Fabrication Traiteur - Epreuve EP1 - Descripteurs des niveaux de compétences				
Pôle 1 – Fabrication et finitions des produits traiteur				
Compétences opérationnelles	Maîtrise Insuffisante (MI)	Maîtrise Faible (MF)	Maîtrise Satisfaisante (MS)	Très Bonne Maîtrise (TBM)
Compétence 1 - Organiser et planifier la production				
C1.1 Respecter les règles d'hygiène et de sécurité (*)	Néglige les règles d'hygiène, a une attitude dangereuse pour lui et/ou son environnement	Ne respecte pas les règles essentielles d'hygiène, manque de rigueur dans le respect des consignes de sécurité	Les règles élémentaires d'hygiène et de sécurité sont acquises	Les règles d'hygiène et de sécurité sont acquises et une anticipation aux risques liés à l'hygiène et à la sécurité est observée
C1.2 Mettre en place le poste de travail	Aucune mise en place du poste de travail	La mise en place du poste de travail est aléatoire	Le poste de travail est organisé dans le temps et dans l'espace	La mise en place d'un poste de travail est fonctionnel avec anticipation des étapes de production à venir
C1.3 Sélectionner le matériel adéquat et les EPI adaptés (*)	Le matériel et les EPI ne sont pas adaptés et/ou non utilisés	Le matériel et les EPI sont adaptés mais partiellement utilisés	Le matériel et les EPI sont adaptés et utilisés dans les règles de sécurité	Le matériel et les EPI sont adaptés et utilisés dans les règles de sécurité avec anticipation des actions à venir
C1.4 Planifier les phases de production	Etapes clefs manquantes, temps non maîtrisés et vocabulaire non adapté	Toutes les étapes de fabrication sont estimées en temps mais certaines estimations ne sont pas réalistes	Toutes les étapes de production sont présentes. L'ordonnement est cohérent et logique	Toutes les étapes de production sont présentes. L'ordonnement correspond parfaitement aux contraintes de production et de temps
Compétence 2 - Réaliser des techniques préliminaires				
C2.1 Habiller les poissons, volailles et gibiers	Des irrégularités sont constatées dans l'habillage et ne permettent pas une transformation conforme	Des irrégularités sont constatées dans l'habillage	Les étapes d'habillage sont conformes. La technique utilisée est maîtrisée	Les étapes d'habillage sont conformes et adaptées à la production à venir

S'agissant des degrés ou échelle dans la maîtrise des compétences, il n'existe pas de règle absolue. Pour aller plus loin et voir notamment comment qualifier chacun de ces niveaux, consultez la fiche ressource « [Compétences et blocs de compétences](#) », mais également la fiche [Q11E20](#).

Un autre exemple inspirant de pratique d'évaluation progressive par compétences : le cas du [BTS Métiers des services à l'environnement \(MSE\)](#)

Source : « Outil d'évaluation des blocs de compétences », document ressource d'accompagnement de la mise en œuvre du BTS MSE - 2025

Principe de l'évaluation par blocs de compétences

Le référentiel du BTS MSE définit pour le pôle d'activités professionnelles 4 blocs de compétences bloc 1 à bloc 4. Chaque bloc correspond à une unité d'examen U3 à U6.

Chaque bloc comporte 5, 6 ou 7 compétences qu'il convient d'évaluer durant la formation ainsi qu'à l'examen pour les épreuves ponctuelles.

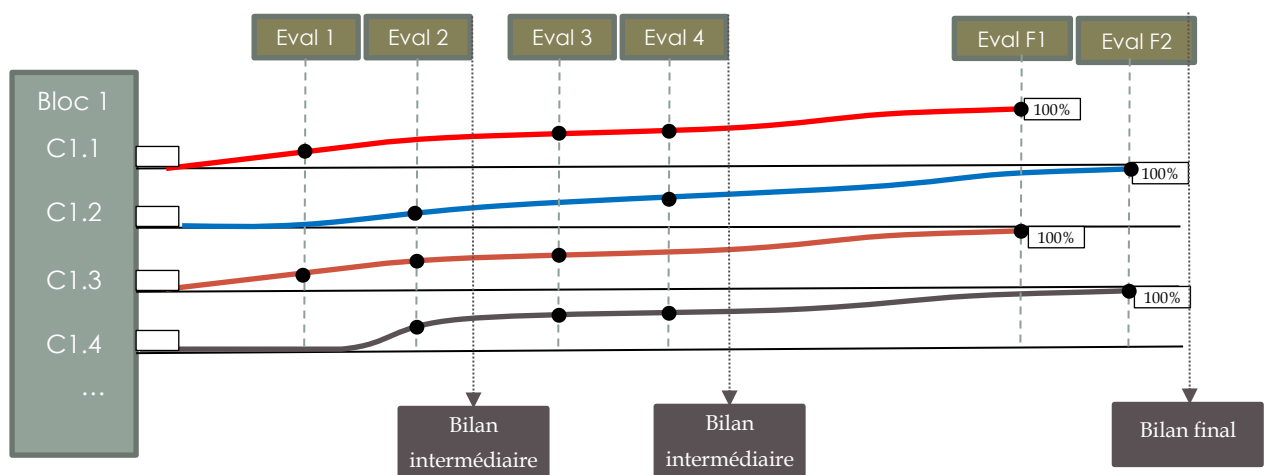
La formation doit amener les apprenants à une maîtrise de chaque compétence en fin de formation.

Les évaluations intermédiaires doivent être progressives et porter sur une maîtrise partielle des compétences en évoluant vers une maîtrise complète.

Ce cheminement demande un suivi rigoureux de l'acquisition de chaque compétence par les apprenants sur tout le cycle de formation.

L'outil proposé constitue une alternative simple à la rédaction de ce suivi.

Principe de l'évaluation progressive



La formation doit permettre de mettre en œuvre une logique de progression dans l'acquisition des compétences. Des évaluations de différentes formes sont à positionner tout au long de ce parcours afin de suivre l'évolution du niveau de maîtrise de ces compétences. Pour ces évaluations intermédiaires, le niveau attendu et celui fixé par l'enseignant en fonction de sa progression. La certification de la compétence ne peut se faire que lorsque la formation est complète et permet à l'apprenant de la mettre en œuvre en toute autonomie dans une situation donnée.

Les bilans intermédiaires en fin de trimestre ou semestre permettent de rendre compte de cette progressivité sans pour autant attester de l'acquisition complète d'une compétence. Le bilan final quant à lui permet d'attester du niveau d'acquisition des compétences relativement à leurs définitions dans le référentiel.

Outil d'évaluation des compétences

Le fichier excel « Grille Bloc2_MSE » présente un exemple d'outil pour l'évaluation des compétences aussi bien en cours de formation qu'en contrôle final.

Ce fichier reprend les 7 compétences du bloc 2 du BTS MSE avec les indicateurs de performance donnés par le référentiel. Des poids sont associés à chaque compétence à l'intérieur du bloc 2. De même, un poids relatif est associé à chaque indicateur à l'intérieur même de la compétence.

Lors de la construction d'une situation d'évaluation, le formateur cible les compétences à évaluer et les indicateurs à retenir en fonction du niveau d'apprentissage. Ainsi une évaluation peut porter sur tout ou partie des compétences du bloc 2, mais aussi sur tout ou partie des indicateurs. Pour faire ce choix, la colonne « NON » permet de supprimer une compétence complète ou certains indicateurs de la situation d'évaluation. Dans ce cas, les points non alloués sont redistribués sur les autres compétences pour l'annulation d'une compétence ou sur les autres indicateurs de la même compétence pour l'annulation d'un indicateur.

Brevet de Technicien Supérieur MSE						Candidat :			
Bloc de compétences 2									
Compétences évaluées : C2.1 - C2.2 - C2.3 - C2.4 - C2.5 - C2.6 - C2.7									
Poids	Points	Indicateurs d'évaluation				NON	0	1/3	2/3
15%	3,53	C2.1 : Mettre en œuvre la prestation au regard du cahier des charges							
1	0,88	Pertinence de l'ordonnancement, des plannings							
1	0,88	Rédaction des fiches de poste fidèle et conforme à l'organisation proposée.						x	
1	0,88	Attribution des ressources matérielles et des équipements de sécurité				x			
1	0,88	Réponse adaptée à une situation d'urgence ou lors d'un aléa.							x
15%	0,00	C2.2 : Suivre la prestation							
1	0,00	Suivi du budget alloué							
1	0,00	Respect des mesures de sécurité							
1	0,00	Conformité de l'organisation et de la mise en œuvre des techniques							
1	0,00	Respect des consignes d'élimination des déchets							

Annulation
d'un
indicateur

Annulation de
la compétence
C2.2

Livret de suivi d'acquisition des compétences

Des évaluations sont positionnées tout au long de la formation afin de suivre l'évolution d'acquisition des compétences. La grille précédente permet d'obtenir le niveau de compétences atteint à chaque évaluation. Les bilans de fin de période permettent de renseigner l'implication et le niveau atteint par l'apprenant relativement au niveau visé. Des poids peuvent être associés à chaque évaluation selon l'importance de celle-ci. Les bilans de fin de période (Px) donnent une image du suivi de l'apprentissage des compétences en réalisant une moyenne pondérée des résultats obtenus pendant cette période. Dans l'exemple ci-dessous, la formation est structurée en trimestre mais il est possible de la découper en semestre en utilisant le fichier Livret BC2 semestre.

Il est également possible d'insérer des évaluations à volonté sans rien détruire en insérant une nouvelle colonne. Les calculs de fin de période et la synthèse sont automatiquement mis à jour.

Année 1	Période 1					Période 2					Période 3				
Evaluation N°	Ev1.1	Ev1.2	Ev1.3	Ev1.4	P1	Ev2.1	Ev2.2	Ev2.3	Ev2.4	P2	Ev3.1	Ev3.2	Ev3.3	Ev3.4	P3
Coefficient	1	1	1	0,5		1	1	1	0,5		1	1	1	0,5	
C2.1	70%	70%	70%	10%	61%	70%	70%	70%	80%	71%	70%	90%	70%		77%
C2.2	50%	50%	50%		50%	50%	50%	50%	20%	46%	50%	90%	50%		63%
C2.3	80%	80%			80%	80%	80%			80%	80%	80%	30%	70%	64%
C2.4	60%		40%	30%	46%	60%		40%		50%	60%	70%	40%		57%
C2.5		30%	80%	90%	62%		30%	90%	90%	66%		30%	40%	90%	46%
C2.6	80%			70%	77%	80%	20%		70%	54%	80%		60%	70%	70%
C2.7			90%		90%		60%	70%	70%	66%		60%	40%	70%	54%

En fin de formation, il convient à l'équipe pédagogique de statuer sur le degré final d'acquisition de compétences pour chaque apprenant. Ce pourcentage final retenu n'est pas la moyenne des résultats des différentes périodes, mais doit représenter le niveau atteint en fin de formation. Il n'y a donc pas de calcul automatique pour cette dernière colonne.

Synthèse																			
Compétence										P1	P2	P3	P4	P5	P6	% Retenu			
C2.1	Mettre en œuvre la prestation au regard du cahier des charges									61%	71%	77%	63%	63%	63%				70%
C2.2	Suivre la prestation									50%	46%	63%	50%	50%	50%				50%
C2.3	Contrôler la prestation									80%	80%	64%	83%	79%	82%				80%
C2.4	Analyser les causes de pannes ou de dysfonctionnements									46%	50%	57%	58%	50%	42%				45%
C2.5	Organiser des interventions de maintenance									62%	66%	46%	50%	58%	50%				50%
C2.6	Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue de la politique de maintenance									77%	54%	70%	78%	66%	66%				66%
C2.7	Gérer les stocks									90%	66%	54%	70%	70%	74%				75%

Notes d'examen

En fin de formation, pour les blocs évalués en CCF, il doit être remonté à la division des examens, une fiche présentant les niveaux d'acquisition de compétences atteints et une note chiffrée pour le bloc.

Bloc de compétences 2 : Organisation technique des prestations			
Poids	Compétence	Taux d'acquisition (%)	
15%	C2.1 : Mettre en œuvre la prestation au regard du cahier des charges	70%	
15%	C2.2 : Suivre la prestation	50%	
15%	C2.3 : Contrôler la prestation	80%	
15%	C2.4 : Analyser les causes de pannes ou de dysfonctionnements	45%	
15%	C2.5 : Organiser des interventions de maintenance	50%	
10%	C2.6 : Mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue de la politique de maintenance	66%	
15%	C2.7 : Gérer les stocks	75%	
		Note calculée (/20) :	
		12,42	
		Note proposée (/20) :	
		13	
	Commentaire :		

Le report des résultats obtenus dans le livret de suivi d'acquisition des compétences permet relativement aux poids donnés à chaque compétence d'obtenir une note chiffrée qui peut être arrondie selon l'implication de l'étudiant.

2.9 Un livret permettant le développement de pratiques réflexives comme levier de maîtrise des compétences - Mise à jour 8 juin 2026

En CFA, l'enjeu principal est de « professionnaliser » les pratiques qui peuvent s'apparenter à des « débriefing » individuels ou collectifs, que certains formateurs pratiquent au cours de leurs enseignements, voire au sein d'un même module (souvent lors de l'accueil des apprentis à l'issue d'une période d'alternance en entreprise).

Professionnaliser, certes, mais aussi et surtout leur apporter une dimension pédagogique plus forte et un levier de renforcement des compétences par les apprentis. Et un acte de professionnalisation.

Passer de débriefing
individuel ou collectif ...

... à un acte pédagogique,
professionnalisant

CE QUE N'EST PAS LA RÉFLEXIVITÉ

- Rendre compte du travail réalisé en entreprise
- Expliquer des procédures de travail
- Décrire des activités de travail ou de formation
- Mobiliser une pratique passive, non engageante dans les processus de formation et de travail

Elle est une voie privilégiée de professionnalisation puisque les apprenants apprennent à repérer, formaliser et construire leurs savoirs professionnels, en prenant de la distance avec les différents espaces de la formation, leurs pratiques, leurs manières de faire et d'agir.

La réflexivité ouvre la voie à l'analyse des pratiques professionnelles comme modalité d'apprentissage et de formation. Elle renvoie à des processus dit « d'abstraction réfléchissante ». En ce sens, une pratique réflexive relève d'une démarche méthodologique qui vise à interroger, objectiver, arbitrer son agir professionnel pour transformer son faire ou ses manières de penser et d'agir. C'est l'occasion :

- de prendre conscience de ce que l'on fait ou pourrait faire face à une situation donnée, un événement, un imprévu, un aléa,
- mais aussi d'identifier les savoirs tacites, implicites, cachés dans l'agir professionnel,
- de mettre en lien les savoirs académiques et les pratiques professionnelles,
- d'apprendre à formaliser et transférer ses apprentissages.

Cette prise de distance permet d'apprendre de son expérience pour progresser, gagner en intelligence des situations.

Source : « [Guide pratique de la pédagogie de l'alternance](#) », Observatoire de la métallurgie et opco 2i

- **Au préalable, l'engagement de la direction d'un CFA dans la formation des équipes pédagogiques aux pratiques réflexives.**

Des CFA ont inscrit ce thème comme un objectif sur trois ans du plan de développement des compétences de leurs équipes.

Exemple

PÉDAGOGIE DE L'ALTERNANCE

PUBLIC	PREREQUIS	DUREE & FORMAT
<i>Formateurs permanents et occasionnels intervenant dans des parcours de formation par alternance</i>	<i>Aucun</i>	<i>2 journées de 7H, soit 14H au total Formation dispensée en présentiel</i>

Ils ont pris comme bases et ressources : Le [Guide pratique de la pédagogie de l'alternance](#) de l'Observatoire de la métallurgie et l'OPCO 2i, la fiche ressource « [La formation en situation de travail](#) » et encore le contenu de la fiche du répertoire spécifique [RS 5515](#) portant sur la certification relative aux compétences de maître d'apprentissage / tuteur.

Pour aller plus loin

Extrait du [Guide pratique de la pédagogie de l'alternance](#) de l'Observatoire de la métallurgie et l'OPCO 2i.

- 1er levier d'action : Favoriser l'apprentissage en permettant aux alternants de construire des liens entre théorie et pratiques, de se décentrer : Cultiver des réflexes d'analyse / Mobiliser des activités réflexives à des fins opérationnelles / Mobiliser des activités réflexives pour comparer des solutions ;
- 2ème levier d'action : Favoriser l'apprentissage par l'expérience : Mobiliser l'activité réflexive pour se développer / Mobiliser des compétences argumentatives et métacognitives ;
- 3ème levier d'action : Privilégier des parcours d'alternance intégratifs : Tracer les apprentissages / Construire des approches métiers / Organiser des projets en entreprise facilitant le transfert des apprentissages / S'appuyer sur les expériences du groupe.

- **Avec un double impact direct attendu :**

➔ Conduire les équipes de direction à installer au cœur des emplois du temps, des espaces-clefs de réinvestissement des savoirs expérimentiels de l'entreprise

Cette souplesse apportée aux emplois du temps sera permise via des barrettes d'enseignements, avec la possibilité, d'en adapter la composition en fonction de l'avancée dans le cycle de formation (un ou plusieurs formateurs, une ou plusieurs disciplines d'enseignement par annualisation des heures de service).

Les barrettes d'enseignement permettent d'aligner sur un même créneau horaire, un groupe de formateurs ou autres personnels (éducateurs, professionnels, ...) face à un même groupe classe, un même niveau de classe voire au-delà (groupes inter-niveaux, inter-sectoriels).

A la condition toutefois que ces alignements seront de nature pédagogique à faire progresser chaque apprenant.

Dans le cas présent, des barrettes disciplinaires, voire mieux, pluridisciplinaires se prêteraient aux dispositifs pédagogiques dont il est question dans le point suivant (atelier de professionnalisation).

Pour en savoir plus, consulter cette ressource éditée par le Secrétariat général de l'Enseignement catholique en juin 2024, intitulée « [Partage de pratiques](#) et de mises en œuvre d'établissement pour la différenciation et les groupes au collège ».

Pour mémoire, ces mêmes aménagements ont été mis en avant dans la fiche [Maquettes pédagogiques en apprentissage](#), au sujet de l'accompagnement des apprentis.

➔ **Conduire les équipes pédagogiques à diversifier, au sein de chaque alternance en CFA, différentes modalités d'enseignement, et investir de fait les dispositifs pédagogiques promus dans chaque référentiel**

Pour mener à bien ce réinvestissement des savoirs expérientiels, la méthode pédagogique qui s'y prêtent le mieux se rapproche finalement de « la classe inversée ».

Cette approche pédagogique consacre les principes-clés des pédagogies actives (notamment rendre l'apprenant acteur de la construction des savoirs, faciliter la coopération entre pairs, donner du sens aux apprentissages). Elle permet également la différenciation pédagogique en proposant des tâches, supports, structures, processus, productions variés pour s'adapter aux différences de mode et de rythme d'apprentissage de chaque apprenant.

Pour aller plus loin sur la « la classe inversée », consulter [la fiche de référence](#) du Ministère de l'éducation nationale.

S'agissant des dispositifs pédagogiques promus dans les référentiels, c'est le cas par exemple des ateliers de professionnalisation en BTS ou encore des ateliers professionnels en baccalauréat professionnel.

Résumé de l'atelier de professionnalisation ou atelier professionnel

Il se présente comme un dispositif pédagogique essentiel conçu pour être un lieu d'intégration des savoirs et de développement de la professionnalité des apprenants.

1. Définition

L'atelier de professionnalisation est défini comme un espace pédagogique privilégié et une modalité d'enseignement et de formation et un lieu complémentaire aux périodes de stage ou d'alternance, permettant de poursuivre le développement des compétences professionnelles.

Il est ancré sur un contexte organisationnel et vise à répondre à des problématiques professionnelles spécifiques. Il s'appuie sur des situations professionnelles réelles, simulées, vécues ou observées. Dans certains domaines (comme le BTS Comptabilité et Gestion), il nécessite obligatoirement le recours au Progiciel de Gestion Intégré (PGI) et aux ressources numériques

2. Le triple objectif visé

- La mobilisation intégrée et transversale des compétences

L'atelier permet de mobiliser de façon intégrée et transversale les compétences et savoirs associés au diplôme. Il reconstitue les liens entre les situations de travail attachées aux différents processus métier. Il est le lieu privilégié pour établir le lien entre les enseignements professionnels et les enseignements plus généraux. Le croisement des regards disciplinaires donne davantage de sens aux différents champs de savoirs

- L'approfondissement et le développement de la professionnalité

L'atelier permet de

- approfondir des compétences "métier" en travaillant à partir de situations d'actualité et en mettant en exergue les innovations ;
- développer l'identité professionnelle ;
- développer les compétences relationnelles et langagières ainsi que les compétences comportementales nécessaires à l'exercice du métier ;
- développer l'autonomie des apprenants dans l'organisation et la coordination de leurs travaux, la conception de démarches, et l'analyse des résultats obtenus

- Le suivi et l'analyse réflexive du parcours

L'atelier permet de suivre et d'infléchir l'évolution de l'apprenant dans son parcours de professionnalisation. Il se présente comme un lieu privilégié pour la préparation, la réalisation et l'exploitation des périodes d'immersions professionnelles (stages ou alternance) L'atelier permet

également de procéder à une analyse réflexive sur le sens et le contenu des situations rencontrées, transformant ainsi l'expérience en professionnalité attendue
Il sert enfin à préparer les supports nécessaires à la constitution des éléments de dossiers pour la certification, notamment le passeport professionnel, en lien avec les stages réalisés

3. Organisation et modalités pédagogiques

L'organisation de l'atelier de professionnalisation repose sur :

- la collaboration entre les formateurs : Il implique la collaboration de plusieurs formateurs travaillant de façon coordonnée et souvent de façon simultanée (co-intervention ou co-animation) ;
- la pluridisciplinarité : Les séances sont idéalement co-animées par un binôme de formateurs. Tous sont concernés, y compris ceux des enseignements généraux pour assurer le croisement des regards disciplinaires ;
- la souplesse et l'adaptation : L'équipe pédagogique dispose d'une enveloppe horaire qu'elle peut gérer avec souplesse. L'annualisation des heures peut être envisagée pour une meilleure gestion ;
- des moyens adaptés : Les établissements doivent mettre à disposition des espaces dédiés et des équipements (matériels et logiciels) permettant de simuler le contexte professionnel

Point de vigilance : Les heures d'atelier ne doivent en aucun cas être détournées de leur finalité (le cours magistral par exemple) ni utilisées comme des heures d'enseignement classique. La finalité porte sur une démarche globale d'analyse et de conceptualisation de la situation professionnelle, au-delà de la simple mise en œuvre de techniques.

En résumé, l'atelier de professionnalisation est le cœur réflexif de la formation en BTS, où la théorie rencontre la pratique dans un environnement simulé ou réel, permettant à l'étudiant de faire la jonction entre les disciplines et de formaliser son identité professionnelle sous le regard croisé de l'équipe pédagogique

- **Le recours systématique à des fiches bilan d'activités en entreprise comme une démarche inscrite au cœur du parcours de formation et du livret d'apprentissage**

Ces fiches sont à compléter par période par chaque apprenti selon un modèle numérique (livret d'apprentissage numérique) avec photos et pièces jointes déposées par les apprentis, reprenant tout ou partie des contenus de la grille « modèle » d'analyse de situations professionnelles en lien avec la [fiche explicative](#) et la fiche ressource sur [l'alternance intégrative](#).

De telles fiches ne peuvent exister sans avoir prédéfini au préalable les missions à réaliser au cours de chaque période de formation (cf TSF), et à les avoir clairement présentées à chaque apprenti et à chaque maître d'apprentissage.

PÉRIODE 1 : DÉCOUVERTE (Début septembre à fin décembre année N)

Accueil par l'équipe tutorale :

- Présentation de l'établissement (organisation...) et visite des locaux
- Présentation de l'alternant à l'équipe et aux membres de l'entreprise
- Échanges autour des missions, droits et devoirs de l'alternant, déroulé de la formation (support : livret pédagogique...)

Accompagnement du tuteur en entreprise durant la première semaine :

- Découverte des différentes missions d'un commercial
- Appropriation du fonctionnement de la segmentation client (clients pros, grands comptes, face à face, télévente...)
- Découverte de tous les espaces de vente de l'entreprise
- Découverte du merchandising et de l'affichage commercial
- Présentation des principaux systèmes d'information

Elles constituent des sortes de « **fiches navettes** » entre **CFA et entreprise**, outils privilégiés de lien entre la formation dispensée en CFA et les activités réalisées en entreprise.

De telles fiches figurent parmi les outils de la pédagogie de l'alternance qui servent de support :

- au suivi régulier de la formation en entreprise et en centre de formation ;
- à des observations ou recherches en entreprise, questions ou consignes posées par les formateurs ;
- au développement du rôle d'acteur de leur formation des apprentis ;
- à l'ajustement des enseignements par les équipes pédagogiques, au vécu en entreprise, en les adaptant à la réalité du monde du travail.



A noter l'expérimentation par des CFA de l'usage de flash code pour visualiser (sous format photos, vidéos, documentations écrites, etc.) ces activités.

Choix d'une situation professionnelle (je choisis une situation professionnelle dans laquelle je suis intervenu et je décris le contexte dans lequel mon intervention s'est déroulée)

Description de l'intervention (Je décris la situation de travail – le travail qui m'a été demandé, l'état du chantier avant et après mon intervention)

Analyse de la situation professionnelle (J'analyse avec la méthodologie des 5 M la situation en intégrant les mesures de prévention)

Bilan (Je fais le bilan de mon activité en entreprise : les difficultés rencontrées, les solutions proposées).

Identification de l'activité de travail (Ce que vous deviez faire, ce qu'on vous a demandé de faire))
Période, lieu et durée de réalisation (De quand à quand ou pendant combien de temps ?)
Contexte de mise en œuvre (Dans quel cadre les activités vous ont-elles été confiées ?)
Ressources mobilisées (outils, support, connaissances, savoir-faire)
Déroulement de l'activité (Décrivez comment votre activité s'est déroulée, ce que vous avez compris qu'il fallait faire, le but de cette activité (Pour faire quoi, pour arriver à quoi ?), ce que vous avez réellement fait)
Synthèse d'analyse de la situation (Estimation de votre degré de réussite, quels savoir-faire développés, quelles compétences mises en œuvre, quelles difficultés rencontrées, quels moyens pour les résoudre et pour quels résultats)
Lien avec le Référentiel (Bloc N°, Activité n°) (Se reporter aux pages 3 à 10)

Le CFA inscrit dans la durée cette pratique et accompagne chaque apprenti à expliciter chaque situation professionnelle cible de manière à les rendre progressivement autonomes dans cet exercice.

Ce retour réflexif est organisé de manière à ce que chaque apprenti soit régulièrement sollicité, à tour de rôle, et sur les compétences cibles au cours de chaque période de formation (cf TSF).

Cette réexploitation des savoirs expérientiels est organisé sur des temps courts en CFA, à l'écrit et/ou à l'oral, et donne l'occasion au groupe classe de s'immerger dans des contextes professionnels et des outils différents de ceux que les autres apprentis côtoient au quotidien. Elle constitue surtout autant de matériaux pédagogiques que les formateurs en CFA, tant du domaine professionnel que du domaine général pourront utiliser pour consolider leurs enseignements.

Ces moments sont également des occasions pour les formateurs de mesurer le degré de maîtrise des compétences cibles par les apprentis qui les présentent.

Dans certains référentiels, un **passport professionnel (type portfolio)** reprend les mêmes objectifs.

Ce document est complété par chaque apprenti pour rendre compte des activités réalisées en entreprise sous la forme de fiches navettes, avec recours à un modèle de fiche d'analyse d'une situation professionnelle approchant celle proposée en formation en situation de travail (analyse réflexive) – cf [fiche ressource modèle](#). Avec un bilan pour chaque fiche navette à rendre : « Ce que j'ai aimé / Ce que j'ai moins aimé / Mes axes de progrès ».

Modèle de grille d'analyse réflexive ([lien direct](#) vers la grille)

FICHE N°16	FORMATION EN SITUATION DE TRAVAIL (REFLEXIVITE)
INFORMATION - CONTRÔLE & ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE DES FORMATIONS PAR APPRENTISSAGE	

ALTERNANCE INTÉGRATIVE : la formation en situation de travail au cœur d'une nouvelle dynamique d'apprentissage

Sources croisées :

- Académie de Rennes – Fr. Cazuguel et C. Autret PLP C/O
- Certification relative aux compétences de maître d'apprentissage / tuteur – Guide d'accompagnement du candidat à la certification (Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion) – 2022
- Evaluer les compétences pour les certifier – Centre Inffo édition juin 2022

GRILLE D'ANALYSE d'une situation professionnelle		
Critères d'analyse	Objet	Exemples de questions (non exhaustif)
LE CONTEXTE de mise en œuvre	<i>Remplacer la situation dans un contexte professionnel : le lieu, les personnes en présence (pairs, hiérarchiques, collaborateurs, interlocuteurs externes, etc.), leur</i>	<i>Où l'action s'est-elle déroulée ? Dans quelle entreprise, sur quel chantier ou pour quel client ? Où étais-tu ? Quand ? Avec qui ? Y-a-t-il quelqu'un d'autre encore ? Quand ou à quelle période ? Sur combien de temps ?</i>

Qui peut trouver dans certaines formations, des formes différentes de mise en œuvre ...

Exemple :

III.C - FICHE DE RETOUR D'EXPÉRIENCE ► *A remplir par l'apprenti(e), à chaque retour en centre, présentée au groupe*

FICHE RETOUR D'EXPÉRIENCE - Nom/Prénom Apprenti(e) :	
<i>A remplir par l'apprenti(e) : Choisissez UNE activité ou UN chantier réalisé en entreprise et décrivez le pour le présenter à l'ensemble du groupe à votre retour. Vous pouvez compléter cette fiche au verso avec des photos/croquis</i>	
Consignes données par le maître d'apprentissage :	
Renseignements pratiques : - Lieu : _____ - Date / Durée : _____ - Surface : _____ Objectifs :	- Explication de l'activité / Déroulement du chantier : - Problème(s) rencontré(s) et comment vous y êtes-vous pris pour le(s) résoudre ? : - Ce que vous avez apprécié :
Ressources pour conduire l'activité : - Matériel / Matériaux utilisés : - EPI utilisés /Risques encourus si non utilisés : - Personnes avec qui vous avez été en contact pour réaliser cette activité/ ce chantier :	- Problème(s) rencontré(s) et comment vous y êtes-vous pris pour le(s) résoudre ? : - Ce que vous avez apprécié :

Un exemple : le portfolio dans l'outil CPRO

Le portfolio est composé de fiches « activités en entreprise » permettant à l'apprenant de rendre compte. Elles précisent le contexte (secteur d'activité, environnement, type d'opération...), les conditions d'exercice des tâches confiées et les résultats attendus au regard du référentiel. L'apprenant développe une analyse sur ses pratiques selon plusieurs axes : réussite, aléas, difficultés, degré d'autonomie, niveau de responsabilité, attitudes professionnelles...

Ces fiches participent au développement de la réflexivité professionnelle des apprenants.

2.10 Un outil de progrès

- La possibilité, à partir de l'analyse de l'autoévaluation de l'apprenti d'apporter des conseils pour progresser et des objectifs et axes d'amélioration pour la ou les prochaines périodes de formation.

➔ APPRÉCIATION GLOBALE DU MAÎTRE D'APPRENTISSAGE - POINTS À TRAVAILLER

.....
.....
.....
.....

Date & signature des diverses parties

«Prénom» «NOM»	Équipe pédagogique	Maître d'apprentissage

2.11 Un support d'aide dans la poursuite d'études et/ou l'insertion professionnelle

Puisqu'il est attendu des CFA qu'ils accompagnent leurs apprentis à l'approche de la fin du cycle de formation, vers la poursuite d'études et/ou vers l'insertion professionnelle

Cf indicateur 29 QualiOpi : « *Le prestataire développe des actions qui concourent à l'insertion professionnelle ou la poursuite d'étude par la voie de l'apprentissage ou par toute autre voie permettant de développer leurs connaissances et leurs compétences* ».

Il apparaît tout à fait utile et nécessaire que le livret intègre ce volet.

NB : pour rappel, dans la fiche « [Notice d'aide dans la construction des tableaux stratégiques de formation](#) », il est rappelé que les périodes de formation doivent couvrir l'ensemble de la durée d'exécution des contrats d'apprentissage, y compris pendant les périodes de fermeture du CFA (pendant ces temps, l'apprenti est en entreprise et continue à être « formé ») mais également après la fin du cycle de formation du CFA car le CFA a également des obligations en termes de préparation à l'insertion professionnelle post diplomation, ou de préparation à la poursuite d'études.

Exemple

III.D - FICHE DE SUIVI DE RECHERCHE D'EMPLOI / FORMATION ➔ À remplir par l'apprenti(e)

FICHE SUIVI DE RECHERCHE D'EMPLOI / FORMATION - Nom/Prénom :									
COORDONNÉES / SITE D'ACTIVITÉ / CONTACT	TYPE DE CONTRAT	PÉRIODE DE RECRUTEMENT	DÉFINITION DU POSTE	DATE DE CANDIDATURE	DATE DE RELANCE	RÉPONSE	DATE D'ENTRETIEN	RÉPONSE	
ENTREPRISE : Nom / Raison sociale : Adresse / Siège social : Tél : Email : SITE D'ACTIVITÉ (Si différent) : Adresse : CONTACT : Nom / Prénom / Fonction : Tél contact : Email contact :	(Saisonnier, Stage, CDI, CDD, CTT, CUI, CAE, CIE)			jj/mm/aaaa	jj/mm/aaaa	OUI/NON	jj/mm/aaaa	OUI/NON	
ENTREPRISE : Nom / Raison sociale : Adresse / Siège social : Tél : Email :				jj/mm/aaaa	jj/mm/aaaa	OUI/NON	jj/mm/aaaa	OUI/NON	

ANNEXE

Les compétences attendues du maître d'apprentissage pour former les apprentis dans le cadre de la formation en situation de travail - Extrait fiche [RNCP RS5515](#)

Le référentiel de compétences du maître d'apprentissage / tuteur publié par le Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion professionnelle apporte des compléments utiles et nécessaires :

Fiche compétence professionnelle n° 7

S'appuyer sur des situations de travail pour développer les apprentissages

Description de la compétence

A partir de l'analyse des situations de travail identifiées dans la définition du parcours de l'apprenti/alternant, choisir les activités et les tâches professionnelles à lui confier en lien avec les besoins de l'entreprise. En fonction de son profil et de son niveau de maîtrise, aménager les situations afin qu'elles soient favorables aux apprentissages. Lui présenter et lui expliquer le travail à faire et les conditions pour le faire, en veillant à ce qu'il respecte les règles et procédures en matière de santé, hygiène, sécurité et protection de l'environnement. Participer à la transmission des savoir-faire et des gestes professionnels en cherchant à rendre l'apprenti/alternant autonome dans la réalisation des travaux confiés. Adapter ses méthodes et ses techniques à son profil, à ses préférences et à la progression de ses apprentissages. Faire varier les situations proposées, en y introduisant des aléas au fur et à mesure de sa progression.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long de la durée du contrat de l'apprenti/alternant, au sein de l'organisation de travail du maître d'apprentissage/tuteur ou à l'extérieur (site, chantier, mission, projet...), en présentiel ou à distance. Elle nécessite la prise en compte des particularités de l'apprenti/alternant (mineur, personne en situation de handicap) et du niveau d'autonomie attendu dans les référentiels de formation pour le choix des situations de travail à lui confier. Elle peut être mise en œuvre au sein d'une équipe ou d'un service, en relation étroite avec la hiérarchie et/ou les collaborateurs concernés et le centre de formation.

Critères de performance

Les tâches professionnelles confiées à l'apprenti/alternant favorisent le développement des apprentissages.
Les situations professionnelles confiées à l'apprenti/alternant sont variées.
Les méthodes et techniques pédagogiques sont adaptées au profil de l'apprenti/alternant et au poste de travail.
Les règles et procédures en matière de santé, hygiène, sécurité et protection de l'environnement sont respectées.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des caractéristiques des situations de travail (fréquence, importance, niveaux de complexité et de risque ou d'enjeu, normes, contraintes réglementaires).

Connaissance des techniques, méthodes et outils nécessaires à la réalisation des tâches professionnelles.

Connaissance des règles et procédures en matière de santé, hygiène, sécurité et environnement, et des principes généraux de prévention.

Connaissance des principes de base de la pédagogie.

Connaissance des référentiels métier, formation et certification relatifs au parcours.

Connaissance des bases de la communication interpersonnelle et des outils de communication à distance.

Rapprocher les besoins d'apprentissage de l'apprenti/alternant avec les tâches professionnelles à lui confier.

Organiser une séance d'apprentissage à partir d'une situation de travail.

Présenter à l'apprenti/alternant les tâches et les procédures associées.

Transmettre les consignes de travail en rappelant les objectifs pédagogiques.

Expliquer les gestes professionnels.

Analyser les modes d'apprentissage de l'apprenti/alternant.

Guider l'apprenti/alternant dans la réalisation des activités.

Analyser ses propres activités et pratiques professionnelles et pédagogiques.

Appliquer et faire appliquer les règles et procédures en matière de santé, hygiène, sécurité et environnement.

Adopter une attitude et une posture facilitant le développement des apprentissages.

Collaborer avec le centre de formation et avec les acteurs internes et externes impliqués dans l'accompagnement des apprentissages de l'apprenti/alternant.

Aménager les situations de travail pour l'apprentissage.

Prévoir l'organisation matérielle pour le déroulement de la séance.

Fiche compétence professionnelle n° 8

Guider la réflexion de l'apprenti/alternant sur ses activités professionnelles et d'apprentissages

Description de la compétence

A partir des situations de travail et des tâches à confier à l'apprenti/alternant, l'aider à mettre en place une méthode pour recueillir, conserver et organiser les traces de son activité (réalisations, objets, photos, vidéos, documents, notes, enregistrements...). Afin de donner du sens à son apprentissage, l'inviter à décrire les situations de travail, ses actions, les difficultés rencontrées, les moyens utilisés pour les surmonter et le résultat auquel il est arrivé. Mesurer avec lui les écarts constatés entre le travail prescrit, les objectifs fixés et les tâches réalisées en l'invitant à les expliquer. Pour favoriser la proactivité dans la gestion de son apprentissage, l'accompagner à prendre du recul sur sa progression, le développement de son autonomie, ses réussites, ses marges de progression et à les formaliser dans les documents de suivi.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long de la durée du contrat de l'apprenti/alternant. Elle peut être mise en œuvre en amont, pendant ou à l'issue des activités réalisées par l'apprenti/alternant, en présentiel ou à distance. Pour la phase d'analyse, elle peut faire appel aux collaborateurs associés aux apprentissages.

Critères de performance

Les conditions d'analyse mises en place favorisent l'expression et la réflexion de l'apprenti/alternant.

Les situations professionnelles confiées sont analysées par l'apprenti/alternant et avec le maître d'apprentissage/tuteur

Les écarts entre le travail prescrit, les objectifs fixés et les tâches réalisées sont expliqués.

Les résultats de l'analyse des pratiques professionnelles sont exploités pour développer le parcours d'apprentissage.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des caractéristiques des tâches professionnelles confiées à l'apprenti/alternant.

Connaissance des techniques, méthodes et outils nécessaires à la réalisation des tâches professionnelles.

Connaissance des bases de la construction de la compétence professionnelle.

Connaissance des compétences à développer dans le cadre du parcours de l'apprenti/alternant.

Connaissance des bases des mécanismes et modes d'apprentissage.

Connaissances des techniques de base d'aide à l'explicitation.

Connaissance des bases de la communication interpersonnelle et des outils de communication à distance

Analyser les tâches réalisées par l'apprenti/alternant.

Aider l'apprenti/alternant à analyser ses activités et à expliquer ses modes opératoires.

Favoriser l'auto-évaluation par l'apprenti/alternant de sa pratique.

Identifier les difficultés d'apprentissage rencontrées par l'apprenti/alternant et les marges de progrès.

Guider l'apprenti/alternant dans la capitalisation des traces de son activité.

Aider l'apprenti/alternant à formuler ses attentes ou ses besoins pour le développement de ses compétences.

Formaliser avec l'apprenti/alternant sa progression dans les documents de suivi.

Adopter une attitude et une posture facilitant la réflexion et l'expression de l'apprenti/alternant.

Analyser ses propres activités et pratiques professionnelles et pédagogiques.

Collaborer avec le centre de formation et avec les collaborateurs associés à la transmission des apprentissages.

Identifier les étapes propices à l'analyse de l'activité de l'apprenti/alternant.

Aménager des temps d'analyse partagée avec l'apprenti/alternant.

Organiser les conditions favorisant l'expression et la réflexion de l'apprenti/alternant.

Les compétences attendues du maître d'apprentissage pour assurer le suivi et l'accompagnement des apprentis

Le référentiel de compétences du maître d'apprentissage / tuteur publié par le Ministère du travail, de l'emploi et de l'insertion professionnelle apporte des compléments utiles et nécessaires :

Fiche compétence professionnelle n° 4

Suivre le parcours avec le centre de formation

Description de la compétence

Dans le respect des obligations réglementaires de suivi, échanger avec le formateur référent du centre de formation sur la progression de l'apprenti/alternant afin d'assurer le bon déroulement de son parcours. Contribuer à l'organisation du parcours et au suivi des apprentissages en participant aux réunions pédagogiques. Accueillir le formateur référent en entreprise, notamment en cas de visites prévues dans la réglementation. En utilisant les outils de suivi des apprentissages, analyser les résultats de l'apprenti/alternant, vérifier son comportement et son engagement et informer le formateur de la progression. Prévenir l'ensemble des parties prenantes de toute difficulté rencontrée impactant la continuité du parcours d'apprentissage, et rappeler les engagements réciproques portés par le contrat.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en étroite collaboration avec le centre de formation dès la signature du contrat et tout au long du parcours. Les relations sont assurées par entretiens téléphoniques, rencontres en entreprise ou en centre de formation, en utilisant les outils de communication et de suivi proposés par le centre de formation. Selon le profil de l'apprenti/alternant, de l'entreprise et du parcours, la compétence s'exerce en lien avec d'autres acteurs : l'employeur, le service des ressources humaines, la famille (cas d'un apprenti/alternant mineur), les structures d'accompagnement (notamment pour les personnes en situation de handicap), le maître d'apprentissage/tuteur d'une autre entreprise d'accueil.

Critères de performance

Le parcours d'apprentissage est défini en lien avec le centre de formation.

La progression des apprentissages en entreprise est partagée avec le formateur référent.

Les outils de suivi des apprentissages en entreprise et en centre de formation sont utilisés pour analyser les résultats de l'apprenti/alternant.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance des obligations réglementaires de suivi des apprentissages.

Connaissance du contenu de la formation et des objectifs de certification.

Connaissance des rôles et du cadre de l'intervention du maître d'apprentissage/tuteur et du centre de formation dans le suivi du parcours.

Connaissance des outils de communication et des documents de suivi utilisés par le centre de formation.

Utiliser les outils de communication et de suivi du parcours proposés par le centre de formation.

Accueillir le formateur référent.

Analyser la progression de l'apprenti/alternant en centre de formation.

Formaliser la progression de l'apprenti/alternant dans les documents de suivi.

Identifier les difficultés impactant la continuité du contrat de l'apprenti/alternant.

Collaborer avec le centre de formation et avec les acteurs internes et externes impliqués dans le suivi du parcours de l'apprenti/alternant.

Planifier les temps de prise de connaissance des documents de suivi et de formalisation de la progression de l'apprentissage.

Fiche compétence professionnelle n° 5

Organiser le parcours au sein de l'entreprise

Description de la compétence

A partir des objectifs fixés par le parcours d'apprentissage et des besoins de l'entreprise, identifier et faciliter l'accès aux situations de travail à confier à l'apprenti/alternant et aux tâches à réaliser. En tenant compte de son profil, identifier les limites du périmètre de ses interventions et de ses responsabilités. En lien avec les enseignements du centre de formation et les activités de l'entreprise, construire une progression des apprentissages visant l'autonomie et la prise de responsabilités. L'expliquer aux collaborateurs associés à la transmission des apprentissages et prévoir l'organisation matérielle nécessaire. Adapter le parcours aux résultats des évaluations de l'apprenti/alternant, à ses besoins de progression, aux impératifs, aux contraintes et aux opportunités de l'entreprise (projets, événements...).

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce en amont et tout au long du parcours de l'apprenti/alternant. Selon la typologie de l'entreprise, elle est mise en œuvre en collaboration avec l'employeur ou le service des ressources humaines et les collaborateurs concernés. Elle nécessite la prise en compte des particularités de l'apprenti/alternant (mineur, personne en situation de handicap) et du niveau d'autonomie attendu dans les référentiels de formation pour le choix des situations de travail à lui confier. Elle repose sur des points d'étape réguliers avec les collaborateurs concernés pour permettre les réajustements du parcours ou de l'accompagnement. Elle peut nécessiter la prise en compte des étapes réalisées dans une autre entreprise d'accueil.

Critères de performance

La progression pédagogique est construite en lien avec le programme de formation et l'activité de l'entreprise.

Les limites du périmètre d'intervention et de responsabilité de l'apprenti/alternant sont identifiées.

Le parcours d'apprentissage est ajusté aux besoins de progression de l'apprenti/alternant.

Le niveau de responsabilité des activités confiées à l'apprenti/alternant prend en compte sa progression et le développement de son autonomie.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du droit du travail appliqué aux apprentis/alternants (notamment aux mineurs et personnes en situation de handicap).

Connaissance des principes de base de la pédagogie de l'alternance.

Connaissance des référentiels métier, formation et certification relatifs au parcours.

Rapprocher les compétences à acquérir dans les référentiels avec les situations réelles de travail.
Identifier les besoins de l'apprenti/alternant et de l'entreprise.
Identifier le potentiel d'apprentissage des situations de travail.
Créer une progression pédagogique en lien avec le centre de formation.
Fixer des objectifs de production favorisant le développement et l'autonomie professionnelle.
Ajuster le parcours en tenant compte des besoins de l'apprenti/alternant et de l'entreprise.
Collaborer avec le centre de formation et avec les acteurs internes et externes impliqués dans l'organisation du parcours de l'apprenti/alternant.
Organiser le travail de l'apprenti/alternant en fonction des objectifs de formation et de production.
Planifier les situations d'apprentissage et anticiper les organisations matérielles.
Adapter le planning d'activités de l'apprenti/alternant aux opportunités et aux contraintes ou urgences.

Fiche compétence professionnelle n° 6

Accompagner l'apprenti/alternant dans son parcours d'apprentissage

Description de la compétence

A partir de l'analyse régulière de son activité et des objectifs du parcours, réaliser des points d'étapes et des bilans intermédiaires avec l'apprenti/alternant. Aménager des temps d'échanges « informels » propices aux échanges personnels. Ecouter l'apprenti/alternant et faciliter son expression sur le métier, sur sa progression dans l'apprentissage et le guider dans l'évolution de son projet professionnel. Convenir avec lui du développement de son parcours d'apprentissage dans l'entreprise. Tout au long du parcours, soutenir ses apprentissages, ses réalisations, son engagement et sa motivation tant en centre de formation qu'en entreprise. En s'adaptant au contexte de l'entreprise à la situation et au profil de l'apprenti/alternant, contribuer au développement de son autonomie en situation de travail et à la transmission des savoir-être, postures et codes professionnels. En cas d'identification de situations périphériques repérées comme problématiques ou à risque pour la progression de l'apprenti/alternant, faciliter l'orientation vers les acteurs de l'accompagnement et de la médiation.

Contexte(s) professionnel(s) de mise en œuvre

Cette compétence s'exerce tout au long du contrat de l'apprenti/alternant, seul ou en lien avec le centre de formation et les autres acteurs de l'accompagnement. Elle est mise en œuvre à la demande de l'apprenti/alternant ou à l'initiative du maître d'apprentissage/tuteur, lors d'entretiens planifiés ou non, en présentiel ou à distance.

Critères de performance

Les limites du cadre d'intervention dans l'accompagnement sont identifiées.
Les points d'étape et bilans intermédiaires sont planifiés.
L'expression de l'apprenti/alternant sur son parcours d'apprentissage est facilitée.
Les solutions d'accompagnement proposées à l'apprenti/alternant tiennent compte de ses réussites et de ses difficultés.

Savoirs, savoir-faire techniques, savoir-faire relationnels, savoir-faire organisationnels

Connaissance du rôle et des missions des acteurs de l'écosystème de l'alternance.
Connaissance des bases de la prévention des risques psychosociaux au travail.
Connaissance des bases de la conduite d'entretien et de la remédiation.
Connaissance des spécificités des publics concernés par l'alternance.
Connaissance des bases de la communication interpersonnelle et des outils de communication à distance
Transmettre les savoir être et postures professionnels et les codes du métier.
Analyser la pratique et le comportement de l'apprenti/alternant.
Conduire des entretiens de suivi des apprentissages, d'évaluation et de régulation.
Contrôler la progression des apprentissages.
Valoriser l'engagement de l'apprenti/alternant dans son parcours, ses réussites et sa progression.
Identifier la nature et les origines des difficultés d'apprentissage.
Remédier aux difficultés d'apprentissage dans la limite de son périmètre d'intervention et de responsabilité.
Orienter l'apprenti/alternant vers les acteurs adaptés à ses problématiques.
Faciliter l'expression de l'apprenti/alternant.
Respecter la confidentialité des informations professionnelles et personnelles.
Adopter une attitude bienveillante facilitant la relation de confiance et la cohésion avec l'apprenti/alternant.
Gérer ses émotions et préserver la distance professionnelle dans son accompagnement.
Collaborer avec le centre de formation et les acteurs internes et externes impliqués dans l'accompagnement de l'apprenti/alternant.
Planifier des entretiens.