

---

## Guider la formation en entreprise avec des mandats pratiques

### Situation initiale

L'objectif de tous les formateurs en entreprise est que leurs apprentis deviennent des professionnels compétents, indépendants et sûrs d'eux. Pour atteindre cet objectif, les formateurs disposent de divers outils de travail qu'ils utilisent pour la formation en entreprise de leurs apprentis. Les mandats pratiques constituent un important outil de travail.

### A quoi servent les mandats pratiques ?

- Un mandat pratique invite les apprentis à mettre en pratique une action professionnelle centrale – p.ex. mener un entretien de vente.
- Les mandats pratiques sont un moyen auxiliaire permettant aux formateurs en entreprise de s'assurer que les apprentis effectuent tous les travaux requis dans le plan de formation.
- Les mandats pratiques ont pour but d'aider les apprentis à se charger d'une tâche plus rapidement tout seul.

Cela signifie par conséquent :

- Les mandats pratiques ne sont ni des listes de contrôle ni des tests de connaissance ni des fiches de travail.
- Au moyen des mandats pratiques, les apprentis s'exercent à réaliser des actions professionnelles leur permettant d'acquérir des compétences dans leur métier du commerce de détail.
- Les mandats pratiques sont formulés de manière transverse et neutre par rapport à la branche – ils doivent pouvoir être utilisés par tous les apprentis du commerce de détail.

### Quelle est la charge de travail pour la réalisation d'un mandat pratique ?

Les mandats pratiques sont réalisés en entreprise, c'est-à-dire dans la pratique du commerce de détail. Ils ne représentent pas un travail supplémentaire inutile du quotidien professionnel, mais ils incitent plutôt les apprentis à prendre conscience des activités professionnelles quotidiennes et à les documenter. Afin d'assurer cette proximité avec la réalité en entreprise, les mandats pratiques ont été élaborés par des experts issus de diverses entreprises et branches du commerce de détail.

Les mandats pratiques sont d'une grande aide surtout pour les jeunes ayant des difficultés d'apprentissage, car ils leur permettent d'acquérir les bases d'une action professionnelle correcte tout en étant accompagnés par une personne de l'entreprise qui leur fournit par la suite un feedback sur leur mise en œuvre.

Le temps nécessaire aux apprentis pour la réalisation d'un mandat pratique n'est pas fixe : Il peut varier entre 30 minutes et 2 heures. Dans la formation initiale AFP (assistante/assistant du commerce de détail), les mandats sont plus concis et relativement rapides à réaliser, donc faciles à assimiler. C'est pourquoi le nombre des mandats pratiques ne dit rien sur le temps nécessaire aux apprentis pour les réaliser.

Gestionnaires du commerce de détail CFC (3 ans) :

- 51 mandats pratiques domaine spécifique « Conception et réalisation d'expériences d'achat » (55 mandats pratiques jusqu'à présent)
- 56 mandats pratiques domaine spécifique « Gestion de magasins en ligne »

Assistante/assistant du commerce de détail AFP (2 ans) :

- 38 mandats pratiques (26 mandats pratiques jusqu'à présent)

Berne, en septembre 2021