



Employé-e-s de commerce AFP

Employé-e-s de commerce CFC Services et administration

Lettre d'information destinée aux formateurs et formatrices en entreprise pour la ren- trée 2025

Version : avril 2025



Contenu

1	Introduction	3
2	Lieu de formation : entreprise	3
2.1	Développement des instruments de formation en entreprise	3
2.2	Actualisation du guide pour la formation	3
2.3	Nouvelles boxes Konvink pour les formateurs/trices et les apprenti-e-s	4
2.4	Exemples d'œuvres sur Konvink	4
3	Lieu de formation : CI	4
3.1	Contrôle des compétences CI 2 Employé-e-s de commerce CFC SA	4
4	Les médias d'apprentissage en vigueur pour la formation	4
4.1	Aperçu des médias d'apprentissage de la CIFIC Suisse	6
4.2	Accès personnel à Konvink	7
4.3	Les 5 étapes essentielles de la formation en entreprise	7
4.4	Quelles étapes nécessitent un accès personnel à Konvink ?	8
5	Processus de commande en 4 étapes	8
5.1	Étape 1 : Choix du produit dans la boutique en ligne	8
5.2	Étape 2 : Saisie de la clé de licence et des données de base	9
5.3	Étape 3 : Accès à Konvink	9
5.4	Étape 4 : Paiement de la facture	9
6	Foire aux questions (FAQ)	10
6.1	Erreur de saisie concernant les données de base	10
6.2	Confirmation de commande non reçue	10
6.3	Commande d'un produit erroné	10
6.4	Annonce d'un changement de formateur/trice	10
6.5	Interruption de l'apprentissage	10
6.6	Changement de niveau de formation (de CFC à AFP ou inversement)	10
7	Médias d'apprentissage spécifiques en cas de formation initiale raccourcie	11
7.1	Étape 1 : Décision cantonale	11
7.2	Étape 2 : Commande des médias d'apprentissage	11
7.3	Étape 3 : Planification de la formation	11
7.4	Étape 4 : Fréquentation des cours interentreprises	11
8	Mesures visant à accompagner la mise en œuvre	12
9	Annexe 1 : Aperçu de la formation Employé-e-s de commerce AFP	13
10	Annexe 2 : Aperçu de la formation Employé-e-s de commerce CFC SA Formation initiale en entreprise (FIEn)	14
11	Annexe 3 : Aperçu de la formation Employé-e-s de commerce CFC SA Formation initiale en école(FIEc)	15
12	Annexe 4 : Programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA Formation initiale en entreprise (FIEn)	16



1 Introduction

La mise en œuvre de la nouvelle formation commerciale initiale se poursuit. Depuis août 2023, la CIFIC Suisse recueille systématiquement des feed-back issus des lieux de formation et des cours interentreprises (CI). Les expériences ainsi acquises nous ont permis de développer les instruments de manière ciblée dans les lieux de formation et de mieux adapter la planification des CI à la formation en entreprise.

Pour vous, en tant que formateurs et formatrices (pratiques) en entreprise, cela signifie qu'à partir de la rentrée 2025, plusieurs nouveautés faciliteront votre travail et vous apporteront un soutien encore plus ciblé. Dans le présent courrier, vous trouverez un aperçu synthétique des principales adaptations, allant de nouveaux instruments de formation à des projets concrets en entreprise, en passant par l'actualisation des médias d'apprentissage.

2 Lieu de formation : entreprise

2.1 Développement des instruments de formation en entreprise

En août 2024, la CIFIC Suisse a lancé un projet de développement des instruments de formation visant à axer davantage la formation en entreprise sur la pratique et à mieux l'adapter. Les adaptations ainsi obtenues entreront en vigueur à la rentrée 2025.

Voici les améliorations qui ont été apportées :

Réduction du nombre de mandats pratiques : consolidation sensée des mandats pratiques dans les domaines de compétences opérationnelles, sans concession sur les contenus essentiels.

Meilleure compréhensibilité : reformulation des mandats pratiques, dans le but d'en faciliter l'utilisation au quotidien.

Meilleur alignement sur l'école professionnelle : meilleure adaptation de l'aperçu de la formation aux plans d'études nationaux des écoles professionnelles, facilitant ainsi la coordination des contenus d'apprentissage et garantissant une intégration sensée des mandats pratiques au niveau chronologique.

Remaniement de la grille de compétences : adaptation de l'instrument d'auto-évaluation et d'évaluation externe au nombre réduit de mandats pratiques, avec, désormais, des questions clairement formulées favorisant une réflexion ciblée.

Toutes les personnes débutant leur formation en août 2025¹ utiliseront directement les nouveaux outils, quel que soit leur modèle de formation (FIEn ou FIEc).

2.2 Actualisation du guide pour la formation

Le guide pour la formation offre un aperçu de la structure et du contenu de la formation en entreprise, des cours interentreprises (CI) ainsi que de la partie entreprise de la procédure de qualification (PQ).

Il présente toutes les bases contraignantes de la formation professionnelle initiale et sert d'outil pratique aux personnes en formation, aux formatrices et formateurs en entreprise, aux formatrices et formateurs CI ainsi qu'aux expert-e-s aux examens.

Le guide a été actualisé en vue de la rentrée 2025. Il peut être téléchargé sur le site Internet www.cifc.ch.

¹ Remarque : les personnes actuellement en cours de formation termineront leur apprentissage avec les anciens instruments et médias d'apprentissage.



2.3 Nouvelles boxes Konvink pour les formateurs/trices et les apprenti-e-s

Pour vous offrir un soutien plus ciblé dans l'intégration et l'accompagnement de vos apprenti-e-s, nous avons restructuré les contenus des boxes « **Ce que vous trouvez ici – Formateurs et formatrices** » et « **Travailler avec Konvink** ». L'objectif consiste à faciliter l'utilisation et l'accès aux principales informations.

Les formateurs et formatrices trouveront désormais tous les contenus réunis dans la box « **Mes tâches en tant que formateur/trice** ».

Les boxes destinées aux personnes en formation ont également fait l'objet d'un remaniement. Les informations essentielles se trouvent à présent dans la box « **Mes tâches en tant que personne en formation** ».

Toutes ces adaptations seront effectives à compter de la rentrée 2025.

2.4 Exemples d'œuvres sur Konvink

La boussole des compétences avec les mandats pratiques est un instrument important de la formation en entreprise. Les personnes en formation réalisent les mandats pratiques en entreprise, puis documentent leur travail sous forme d'« œuvre ». À quoi ressemble une bonne œuvre relative à un mandat pratique ? Pour une meilleure compréhension, nous avons élaboré une œuvre type en guise d'exemple. Vous la trouverez sur Konvink, dans la box « Documentation d'apprentissage en ligne » accessible aux formateurs/trices et aux apprenti-e-s.

3 Lieu de formation : CI

3.1 Contrôle des compétences CI 2 Employé-e-s de commerce CFC SA

Le contrôle des compétences CI 2 (CC-CI 2) connaîtra plusieurs changements majeurs à partir de la rentrée 2025. La mise en œuvre du projet aura désormais lieu au 4^e semestre et parallèlement aux jours de CI 7 et 8 en entreprise (et non plus au 3^e semestre comme c'était le cas avant). Le programme des CI a été adapté en conséquence (voir annexe 4).

Autre nouveauté, l'œuvre relative au mandat de transfert doit désormais être assortie d'une déclaration d'autonomie dûment remplie et signée par l'apprenti-e et son formateur ou sa formatrice. Au moyen de cette déclaration, les deux parties confirment la rédaction autonome du mandat de transfert, l'indication correcte de l'ensemble des sources et outils ainsi que le signalement de tous les extraits de texte repris. En cas d'utilisation d'un outil basé sur l'IA dans le cadre du projet, il faut déclarer les contributions ainsi obtenues en toute transparence et les vérifier. Toute utilisation non déclarée de l'IA constitue une violation de la déclaration d'autonomie et sera considérée comme du plagiat.

Des informations détaillées à ce sujet sont disponibles dans la lettre d'information séparée concernant le CC-CI 2 en annexe.

4 Les médias d'apprentissage en vigueur pour la formation

En tant que responsable de la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce AFP et des branches de formation et d'exams commerciales Services et administration (SA) pour les employé-e-s de commerce CFC, la CIFIC Suisse a développé des médias d'apprentissage spécifiques à la branche pour la formation en entreprise et dans les cours interentreprises.

Les personnes en formation, de même que leurs formateurs et formatrices, trouveront ces médias d'apprentissage dans l'environnement de travail et d'apprentissage numérique « Konvink ».



Les médias d'apprentissage dont vous avez besoin dépendent de la formation que vous proposez dans votre entreprise. Vous trouverez ci-après un tableau récapitulatif des médias d'apprentissage en vigueur.



4.1 Aperçu des médias d'apprentissage de la CIFIC Suisse

Produit	Contenu	Accès à Konvink	Coûts TVA comprise
Employé-e-s de commerce AFP			
Médias d'apprentissage Employé-e-s de commerce AFP (Durée 2 ans)	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation d'apprentissage en ligne Formation en entreprise - Médias d'apprentissage CI - Médias d'apprentissage Connaissances professionnelles « Éléments opérationnels » 	1 accès apprenti-e 1 accès formateur/trice	CHF 183.80
Licence supplémentaire Employé-e-s de commerce AFP (Durée 2 ans)	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation d'apprentissage en ligne Formation en entreprise - Médias d'apprentissage CI - Médias d'apprentissage Connaissances professionnelles « Éléments opérationnels » 	1 accès formateur/trice supplémentaire	CHF 32.00
Employé-e de commerce CFC branche SA, formation initiale organisée en entreprise (FIEn)			
Médias d'apprentissage Employé-e-s de commerce CFC SA FIEn (Durée 3 ans)	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation d'apprentissage en ligne Formation en entreprise - Médias d'apprentissage CI - Médias d'apprentissage Connaissances professionnelles « Éléments opérationnels » 	1 accès apprenti-e 1 accès formateur/trice	CHF 290.80
Licence supplémentaire Employé-e-s de commerce CFC SA FIEn (Durée 3 ans)	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation d'apprentissage en ligne Formation en entreprise - Médias d'apprentissage CI - Médias d'apprentissage Connaissances professionnelles « Éléments opérationnels » 	1 accès formateur/trice supplémentaire	CHF 53.00
Médias d'apprentissage Employé-e-s de commerce CFC SA FIEn formation raccourcie (Durée 2 ans)	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation d'apprentissage en ligne Formation en entreprise - Médias d'apprentissage CI - Médias d'apprentissage Connaissances professionnelles « Éléments opérationnels » 	1 accès apprenti-e 1 accès formateur/trice	CHF 290.80
Employé-e de commerce CFC branche SA, stage de longue durée de la formation initiale en école (FIEc)			
Médias d'apprentissage Employé-e-s de commerce CFC SA FIEc (Stage de longue durée : 2 ans)	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation d'apprentissage en ligne Formation en entreprise FIEc - Médias d'apprentissage CI 	1 accès apprenti-e 1 accès formateur/trice	CHF 84.30
Licence supplémentaire Employé-e-s de commerce CFC SA FIEc (Stage de longue durée : 2 ans)	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation d'apprentissage en ligne Formation en entreprise FIEc - Médias d'apprentissage CI 	1 accès formateur/trice supplémentaire	CHF 53.00
Médias d'apprentissage Employé-e-s de commerce CFC SA FIEc (Stage de longue durée : 1 an)	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation d'apprentissage en ligne Formation en entreprise FIEc - Médias d'apprentissage CI 	1 accès apprenti-e 1 accès formateur/trice	CHF 84.30
Licence supplémentaire Employé-e-s de commerce CFC SA FIEc (Stage de longue durée : 1 an)	<ul style="list-style-type: none"> - Documentation d'apprentissage en ligne Formation en entreprise FIEc - Médias d'apprentissage CI 	1 accès formateur/trice supplémentaire	CHF 53.00



4.2 Accès personnel à Konvink

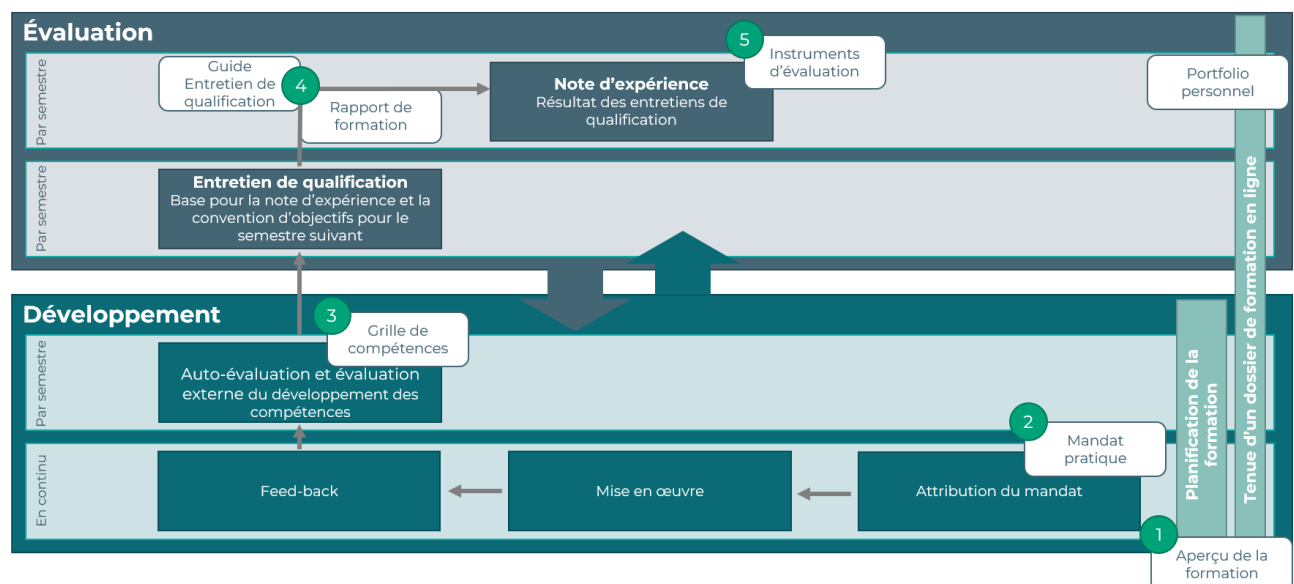
Les licences de produits classiques de la CIFIC Suisse comprennent un accès personnel à Konvink pour la personne en formation et un accès personnel à Konvink pour le formateur ou la formatrice.

Selon la taille et les structures internes de votre entreprise, vous aurez besoin d'un accès supplémentaire à Konvink pour des personnes impliquées dans la formation de vos apprenti-e-s, comme par exemple un formateur ou une formatrice principal(e). En fonction de la formation choisie, vous pourrez alors commander une licence supplémentaire pour ces personnes (voir aperçu au point 4.1.).

Pour vous aider à faire votre choix, nous vous présenterons ci-après la systématique globale de la formation en entreprise (5 étapes essentielles). Vous y trouverez également un aperçu des étapes nécessitant un accès personnel à Konvink et de celles pouvant être effectuées sans accès personnel.

4.3 Les 5 étapes essentielles de la formation en entreprise

Afin que vous disposiez d'un aperçu concret de la manière dont Konvink est intégré dans le processus de formation, le schéma ci-après présente les cinq étapes essentielles de la formation en entreprise et indique qui est responsable de quoi.





4.4 Quelles étapes nécessitent un accès personnel à Konvink ?

Toutes les étapes de la formation ne nécessitent pas impérativement un accès personnel à Konvink. En revanche, celui-ci est indispensable pour les jalons clés tels que la planification de la formation, la gestion du développement des compétences à l'aide de mandats pratiques, l'entretien de qualification ou la transmission de la note d'expérience.

Notre conseil : Vérifiez suffisamment tôt qui assume quelles tâches au sein de votre entreprise – et si un accès personnel à Konvink est disponible pour ce faire. Cette précaution vous évitera d'éventuels retards dans le processus de formation.

Étape	Tâche	Responsabilité	Accès à Konvink
1	Planifier la formation en entreprise	Formateurs/trices en entreprise	Oui
2	Gérer le développement des compétences à l'aide de mandats pratiques, accompagner la mise en œuvre et donner un feed-back sur la documentation (œuvre)	Formateurs/trices en entreprise / pratiques	Non
3	Évaluer les compétences des personnes en formation (évaluation externe à l'aide de la grille de compétences)	Formateurs/trices en entreprise / pratiques	Non
4	Préparer et mener un entretien de qualification, élaborer un rapport de formation	Formateurs/trices en entreprise	Oui
5	Attribuer une note d'expérience en entreprise à la fin du semestre et la saisir dans la BDEFA2	Formateurs/trices en entreprise	Oui

5 Processus de commande en 4 étapes

La commande des médias d'apprentissage s'effectue dans la [boutique en ligne de la CIFIC Suisse](#), gérée par notre partenaire BLM-MAP. Si vous avez des questions concernant les commandes, vous pouvez écrire directement à l'adresse webstore@iqkg.ch.

Vous trouverez ci-après les principales étapes du processus de commande.

5.1 Étape 1 : Choix du produit dans la boutique en ligne

Que faire ?

Choisissez votre produit dans la boutique en ligne de la CIFIC Suisse, ajoutez-le au panier et procédez au paiement. La commande est payante.

Et ensuite ?

Une fois votre achat effectué, vous recevez un e-mail avec une confirmation de commande et une facture. Vous recevez également une clé de licence pour le produit choisi (pensez à vérifier le dossier spam de votre messagerie).

Attention :

Veuillez saisir l'adresse de l'entreprise comme adresse de facturation.



5.2 Étape 2 : Saisie de la clé de licence et des données de base

Que faire ?

Cliquez sur le lien permettant de saisir les données de base que vous avez reçu par e-mail avec la confirmation de commande. Ce lien s'affiche également dans la boutique en ligne juste après validation de la commande. Saisissez les données concernant les personnes (= données utilisateur) qui travailleront sur Konvink (personne en formation et son formateur/sa formatrice).

Et ensuite ?

Konvink envoie un e-mail d'invitation aux personnes dont les données de base ont été saisies (personne en formation et son formateur/sa formatrice).

Attention :

Saisissez les prénom, nom, sexe et langue de la personne en formation, ainsi que le canton dans lequel elle suit les cours interentreprises. Saisissez également une adresse e-mail valable pour la personne en formation et son formateur/sa formatrice. Utilisez impérativement des adresses e-mail personnelles utilisées à titre professionnel ou privé (pas d'adresses info@entreprise.ch).

5.3 Étape 3 : Accès à Konvink

Que faire ?

Les personnes dont les données de base ont été saisies reçoivent juste après un e-mail d'invitation de la part de Konvink. Elles doivent ouvrir cet e-mail, cliquer sur le lien, s'enregistrer sur Konvink et choisir leur mot de passe personnel.

Et ensuite ?

Les personnes enregistrées peuvent dès lors accéder à l'environnement d'apprentissage numérique « Konvink » et aux médias d'apprentissage.

Attention :

Dans le cas des médias d'apprentissage pour la formation initiale organisée en entreprise (FIEn), les personnes reçoivent deux e-mails d'invitation séparés, contenant chacun un lien d'activation. Un lien d'activation pour la « formation commerciale initiale » (médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles (éléments opérationnels)) et un lien d'activation pour « CIFIC Employé-e-s de commerce 2023 » (médias d'apprentissage entreprise et CI).

Les personnes enregistrées peuvent vérifier et modifier leurs données sur Konvink, dans la rubrique « Mon profil ».

5.4 Étape 4 : Paiement de la facture

Que faire ?

Avec votre confirmation de commande (voir l'étape 1), vous recevez également une facture que vous devez régler dans les 30 jours.

Et ensuite ?

L'accès aux médias d'apprentissage est ouvert immédiatement après l'activation décrite à l'étape 3. La facture doit être payée dans le délai imparti.

Attention :

En cas de non-paiement de la facture, l'accès à Konvink est désactivé.



6 Foire aux questions (FAQ)

Une foire aux questions [FAQ](#) avec les réponses correspondantes est disponible sur le site Internet de la CIFIC Suisse. Vous trouverez ci-après les principales questions.

6.1 Erreur de saisie concernant les données de base

En cas d'erreur de saisie concernant une adresse e-mail, veuillez communiquer la clé de licence, de même que l'adresse e-mail erronée et l'adresse e-mail correcte à Konvink : support@konvink.ch. Toutes les autres données peuvent être rectifiées par les personnes concernées lors de l'enregistrement ou dans la rubrique « Mon profil » sur Konvink.

6.2 Confirmation de commande non reçue

Une fois la commande validée, une confirmation de commande (avec facture) est automatiquement envoyée par e-mail. Si l'e-mail n'apparaît pas directement dans votre boîte de réception, pensez à vérifier le dossier spam de votre messagerie. Si malgré tout vous n'avez pas reçu de confirmation de commande, vous pouvez en redemander une grâce à ce [formulaire](#).

6.3 Commande d'un produit erroné

En cas de commande ou de livraison d'un produit erroné, vous pouvez l'échanger grâce à ce [formulaire](#) dans un délai de 10 jours suivant la commande. Vous ne disposez d'aucun droit au remboursement total ou partiel d'un prix d'achat payé.

6.4 Annonce d'un changement de formateur/trice

Veuillez signaler tout changement de formateur/trice à l'adresse support@konvink.ch, en indiquant les données (nom, adresse e-mail) du formateur ou de la formatrice d'avant et d'après. Veuillez préciser également la clé de licence correspondante. En outre, pensez à signaler le changement de formateur/trice à votre canton ou à la [commission des cours cantonale](#) de la CIFIC Suisse.

6.5 Interruption de l'apprentissage

Si le contrat de formation est résilié pendant la période d'essai, vous pouvez faire valoir un droit de retour en utilisant ce [formulaire](#). Vous avez jusqu'au 15 novembre (début de la formation en été) ou jusqu'au 15 mai (début de la formation en hiver) pour ce faire. Le cas échéant, la licence sera désactivée et le prix d'achat remboursé.

6.6 Changement de niveau de formation (de CFC à AFP ou inversement)

En cas de changement de formation initiale (de CFC à AFP ou d'AFP à CFC), vous pouvez échanger le produit acheté jusqu'à la fin de la première année de formation en utilisant ce [formulaire](#). La différence entre le prix déjà payé et le prix du nouveau produit devra alors être compensée (d'AFP à CFC) ou sera remboursée par nos soins (de CFC à AFP).



7 Médias d'apprentissage spécifiques en cas de formation initiale raccourcie

Les personnes qui suivent une formation initiale raccourcie passent les examens finaux classiques (partie entreprise et partie école). Par conséquent, elles doivent posséder les compétences opérationnelles requises conformément au profil de qualification des employé-e-s de commerce AFP ou CFC.

Pour cela, l'entreprise doit acheter les médias d'apprentissage adéquats et planifier la formation en fonction des connaissances de ses apprenti-e-s.

Vous trouverez ci-après les principales étapes dans ce contexte.

7.1 Étape 1 : Décision cantonale

La décision concernant les formations initiales raccourcies incombe à l'autorité cantonale de surveillance. Le canton définit également les notes d'expérience dont les personnes en formation seront dispensées durant l'année de formation raccourcie.

7.2 Étape 2 : Commande des médias d'apprentissage

Employé-e-s de commerce AFP :

Dans la boutique en ligne de la CIFIC Suisse, l'entreprise achète **les médias d'apprentissage Employé-e-s de commerce AFP** classiques d'une durée de 2 ans. Elle informe ensuite Konvink à l'adresse support@konvink.ch que son apprenti-e suit une formation initiale AFP raccourcie afin que l'année de diplôme de la licence soit adaptée manuellement. L'entreprise doit également préciser le numéro de licence des médias d'apprentissage achetés.

Employé-e-s de commerce CFC :

Dans la boutique en ligne de la CIFIC Suisse, l'entreprise achète le produit **Employé-e-s de commerce CFC SA FIEn (raccourci)**.

7.3 Étape 3 : Planification de la formation

Au début de sa formation, l'apprenti-e réalise une auto-évaluation à l'aide de la grille de compétences relative à la 1^{re} année d'apprentissage Employé-e-s de commerce AFP ou CFC SA. L'apprenti-e et son formateur ou sa formatrice analysent l'auto-évaluation et définissent ensemble les compétences opérationnelles de la 1^{re} année d'apprentissage qu'il faut encore acquérir à l'aide du mandat pratique correspondant. Les mandats pratiques de la 2^e ou de la 3^e année d'apprentissage doivent être effectués intégralement.

7.4 Étape 4 : Fréquentation des cours interentreprises

L'entreprise contacte la [commission des cours cantonale](#) compétente et lui envoie une copie de la décision cantonale concernant la formation initiale raccourcie et les éventuelles dispenses. C'est sur cette base que la fréquentation des cours interentreprises pendant la formation initiale raccourcie sera discutée et planifiée.



8 Mesures visant à accompagner la mise en œuvre

Webinaire « Nouveautés à compter de la rentrée 2025 »

En juin 2025, nous vous inviterons à un webinaire afin de vous présenter les principales nouveautés concernant la rentrée 2025 de manière concise et pratique.

La publication de cet événement et le lien vers l'inscription seront disponibles à partir de mi-mai sur le site Internet www.cifc.ch.

Modules de formation concernant la réforme de la FC

Les [commissions des cours cantonales](#) de la CIFIC Suisse continuent de proposer des modules de formation ciblés concernant la réforme de la FC, notamment pour les formateurs et formatrices (pratiques) en entreprise.

Si vous avez des questions ou que vous souhaitez participer à l'un de ces modules, veuillez contacter directement la commission des cours de votre canton.

9 Annexe 1 : Aperçu de la formation Employé-e-s de commerce AFP

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne									
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a3	CO b3	CO c3	CO e2	
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a4			CO e3	
	CO a4	CO b3			CO e3					
CI	1 et 2		3 à 5			6		7 et 8		
Entreprise	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage					Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification	CO b1 Accueillir des clients et des fournisseurs	CO c1 Organiser le classement	CO d1 Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques	CO e1 Effectuer une recherche	CO b3 Transmettre des informations	CO c3 Rédiger un procès-verbal ou une note de réunion	CO d1 Organiser, mettre en œuvre et assurer le suivi de réunions et d'événements	CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	CO e2 Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d'outils multimédias
	CO a2 Planifier la journée de travail et les rendez-vous	CO b2 Réceptionner et traiter des demandes	CO c3 Rédiger un procès-verbal ou une note de réunion	CO d2 Reconnaître les risques concernant la sécurité des données		CO c3 Gérer des rendez-vous	CO d1 Organiser, mettre en œuvre et assurer le suivi de réunions et d'événements	CO a3 Participer positivement aux changements	CO e3 Réaliser et évaluer une analyse de données	
	CO a2 Concevoir un équilibre travail-vie privée	CO c2 Analyser les interfaces en entreprise	CO c3 Gérer des rendez-vous	CO e1 Effectuer une recherche		CO c3 Créer des documents de soutien		CO b3 Mener des entretiens de conseil		
CO b2 Communiquer via les canaux numériques	CO c2 Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services						CO c3 Établir un décompte			
CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	CO d2 Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques						CO c3 Établir une facture			
CO c1 Incarner l'esprit d'équipe	CO d2 Reconnaître les risques concernant la sécurité des données						CO e2 Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d'outils multimédias			
	CO e1 Effectuer une recherche						CO e3 Réaliser et évaluer une analyse de données			
	1 ^{er} semestre		2 ^e semestre			3 ^e semestre		4 ^e semestre		
	CCE 1		CCE 2			CCE 3		CCE 4		



AE / EE : Grille de compétences



10 Annexe 2 : Aperçu de la formation Employé-e-s de commerce CFC SA Formation initiale en entreprise (FIEn)

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne														
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
	CO a5					CO a5					CO a5				
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques aux options				
CI	1 et 2		3 à 5			6		7 et 8			9 et 10				
Entreprise	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage					Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage					Mandats pratiques 3ème année d'apprentissage				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART CO c1 Planifier la journée de travail CO c1 Concevoir un équilibre travail-vie privée CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches		CO a3 Recevoir des retours CO b1 Incarner l'esprit d'équipe CO c1 Organiser un événement CO c2 Créer et utiliser des documents de soutien CO c2 Gérer les rendez-vous CO d1 Réceptionner et traiter des demandes sur différents canaux CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques CO e2 Rechercher et évaluer des informations			CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias CO e4 Élaborer un modèle		CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b5 Participer positivement aux changements CO c2 Organiser le classement CO c3 Documenter le processus CO c5 Établir et vérifier des factures CO d2 Traiter des réclamations CO d3 Préparer et réaliser un entretien de vente CO d4 Développer et entretenir les relations CO d4 Recueillir et utiliser un feedback de façon ciblée CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données			CO c3 Documenter le processus CO c4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication CO c4 Effectuer des recherches sur les développements multimédias CO c5 Établir des budgets et tenir des comptes CO d3 Préparer et réaliser un entretien de négociation CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative		CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses CO a2 Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux CO b3 Participer aux discussions économiques		
	1 ^{er} semestre		2 ^e semestre			3 ^e semestre		4 ^e semestre			5 ^e semestre		6 ^e semestre		
	CCE 1		CCE 2			CCE 3		CCE 4			CCE 5		CCE 6		

AE / EE : Grille de compétences



11 Annexe 3 : Aperçu de la formation Employé-e-s de commerce CFC SA Formation initiale en école (FIEc)

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne				
Connaissances fondamentales	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1
	CO a3	CO b3			CO e2
					CO e3
					CO e4
Stage de longue durée	Mandats pratiques				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet	CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil	CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données
	CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations	CO c3 Documenter le processus	CO d2 Traiter des réclamations	CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques
	CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services	CO b3 Participer aux discussions économiques	CO c3 Optimiser le processus		CO e2 Rechercher et évaluer des informations
	CO a3 Recevoir des retours				CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative
				CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative	
				CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia	
				CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias	
				CO e4 Élaborer un modèle	
	Durée du stage de longue durée selon la variante de mise en œuvre				

Éléments obligatoires de la formation professionnelle pendant le stage de longue durée :

- 2 contrôles de compétences en entreprise (CCE)
- 2 contrôles de compétences des CI (CI-CC)
- au moins une auto-évaluation et une évaluation externe (bilan) tous les six mois
- entretien de qualification semestriel, avec rapport de formation



12 Annexe 4 : Programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA Formation initiale en entreprise (FIEn)

		1 ^{re} année d'apprentissage				2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage	
Contrôles de compétence	Jours en présentiel	CI 1 (sept.)	CI 2 (oct.)		CI 4 (avr. - juin)	CI 6 (jan.)	CI 7 (mars - avr.)	CI 8 (mai - juin)	CI 9 (sept. - déc.)	CI 10 (jan. - fév.)
	Phase d'autoapprentissage guidée			CI 3 (oct. - mars)		CI 5 (déc.)				
	E-Test certificat			CC CI 1: Certificat e-test (40%) • Créer habilement les interfaces en entreprise • Traiter les demandes des clients sur différents canaux		CC CI 2: Certificat e-test (40%) Certificat e-test • Utiliser des infrastructures numériques • Créer des contenus numériques		• Garantir la gestion des données • Rédiger des textes compréhensibles		
	Mandat de transfert			CC CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»		CC CI 2: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)				
				★		★				
				★		★				

★ Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année

★ Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année