



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

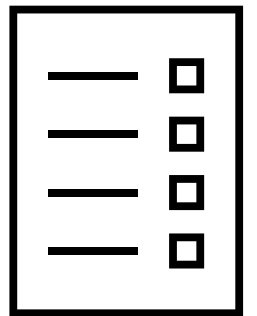


# Réforme 2023 | Employé-e de commerce CFC Module pour formatrices et formateurs en entreprise

Mise à jour février 2024

## 2 Programme

- Introduction – Objectifs – Présentations
- Aperçu général de la réforme 2023
- Les trois lieux de formation, interactions
- Cours interentreprises/contrôle des compétences des cours interentreprises
- Formation axée sur les compétences opérationnelles
- Le concept de la formation en entreprise et ses instruments
- Planification de la formation en entreprise/planification individuelle de la formation
- Environnement de formation et d'apprentissage numérique KONVINK
- Phase de développement des compétences (mandat pratique/grille de compétences)
- Phase d'évaluation des compétences (entretien de qualification/rapport de formation)
- Perspectives et conclusion

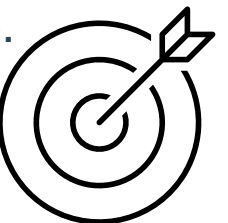


# Objectifs

## 4 Objectifs

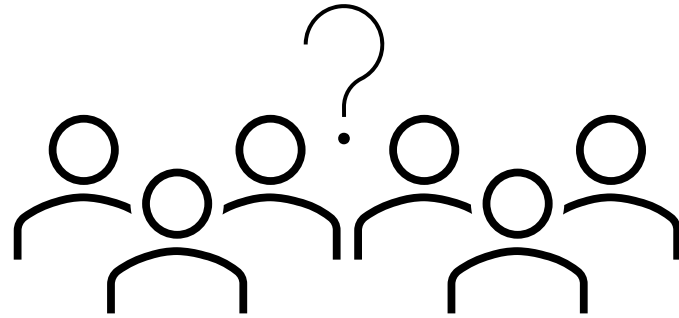
Les participantes et participants :

- connaissent la **vue d'ensemble de la formation** et peuvent associer correctement les tâches avec les différents lieux de formation ;
- peuvent élaborer un **plan de formation pour leur entreprise** de manière autonome ;
- connaissent le **mandat pratique** et la **grille de compétences** en tant qu'instruments de développement des compétences en entreprise et savent les utiliser à bon escient ;
- connaissent **l'entretien de qualification** et le **rapport de formation** en tant que bases de l'évaluation des compétences en entreprise et peuvent les utiliser dans la pratique ;
- connaissent **l'instrument d'évaluation pour le contrôle des compétences** en entreprise et peuvent l'utiliser de manière autonome ;
- peuvent échanger activement avec d'autres participant-e-s et retenir des conseils pour la pratique.



# Introduction

# 6 Qui est qui ?



# **Aperçu général de la réforme 2023, de la planification de la formation à la procédure de qualification**

# 8 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées et employés de commerce CFC

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles					
<b>a</b>	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	<b>a1</b> : Examiner et développer des compétences commerciales	<b>a2</b> : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	<b>a3</b> : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	<b>a4</b> : Agir de manière responsable dans la société	<b>a5</b> : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
<b>b</b>	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	<b>b1</b> : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	<b>b2</b> : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	<b>b3</b> : Participer aux discussions économiques	<b>b4</b> : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	<b>b5</b> : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
<b>c</b>	Coordination des processus de travail en entreprise	<b>c1</b> : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	<b>c2</b> : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	<b>c3</b> : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	<b>c4</b> : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	<b>c5</b> : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	<b>c6</b> : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
<b>d</b>	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	<b>d1</b> : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	<b>d2</b> : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	<b>d3</b> : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	<b>d4</b> : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	<b>d5</b> : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	<b>d6</b> : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
<b>e</b>	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	<b>e1</b> : Utiliser des applications propres au domaine commercial	<b>e2</b> : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	<b>e3</b> : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	<b>e4</b> : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédia	<b>e5</b> : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	<b>e6</b> : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

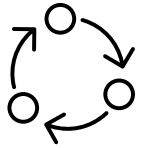




## 9 Les principales nouveautés en bref (1/2) - CFC

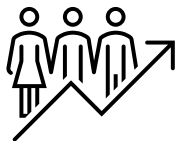
### Coopération entre les lieux de formation

- Compétences opérationnelles communes à toutes les branches
- Planification de la formation coordonnée entre tous les lieux de formation
- Instruments de mise en œuvre identiques (mandats pratiques)
- Médias d'apprentissage scolaires pour les connaissances professionnelles
- Dossier de formation numérique
- Portfolio personnel



### Formes et cadres d'apprentissage

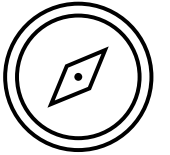
- Apprentissage autonome et individualisé = apprenti-e-s responsables
- Accompagnement et coaching
- Les apprenti-e-s acquièrent une première expérience dans la gestion de projet
- Cadres d'apprentissage hybrides
- Outils numériques



# 10 Les principales nouveautés en bref (2/2) - CFC

## Orientation vers les compétences opérationnelles

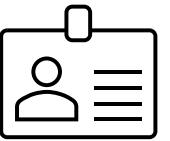
- Orientation systématique vers les compétences opérationnelles dans les trois lieux de formation
- À la fin de leur formation, les apprenti-e-s sont opérationnels
- L'accent est mis sur les situations de travail centrales, abandon des « branches typiques »



## Individualisation & flexibilisation de la formation

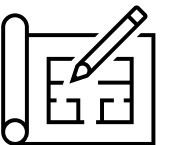
Intérêts et forces des apprenti-e-s et besoins des entreprises formatrices :

- Domaines à choix
- Options
- Maturité professionnelle en cours d'apprentissage
- Portfolio personnel
- Champ professionnel coordonné avec les niveaux AFP et CFC



## Instruments de mise en œuvre pour la pratique

- Normes minimales pour les 19 branches de formation et d'examens
- Développement des compétences : mandats pratiques et grilles de compétences
- Évaluation des compétences : entretien de qualification et rapport de formation, note d'expérience  
(instrument d'évaluation - Contrôle des compétences par l'entreprise)



# 11 Domaines à choix - CFC

## Domaine à choix A

- Deuxième langue étrangère (connaissances orales et écrites approfondies) – anglais (niveau B1 – ancien profil E)

## Domaine à choix B

- Travail de projet individuel (communication orale et acquisition de compétences culturelles dans une deuxième langue étrangère, idem voir ci-dessus) - anglais

Le domaine à choix est défini par les parties au contrat d'apprentissage et enseigné **pendant les 4 premiers semestres**. Le domaine à choix **n'est pas inscrit dans le contrat d'apprentissage**. L'école professionnelle soutient la prise de décision « au début de la formation ».



## 12 Options - CFC

- Sont enseignées en 3<sup>e</sup> année d'apprentissage
- Choix par les parties au contrat d'apprentissage
- L'entreprise formatrice soutient les apprentis dans la mise en œuvre de l'option
  
- **Finances**
  - Tâches comptables, gestion des salaires, établissement des comptes annuels
- **Communication dans la langue nationale - français**
  - Mener des entretiens de conseil et de vente exigeants dans la langue nationale de la région
- **Communication dans la langue étrangère - allemand**
  - Mener des entretiens de conseil et de vente exigeants dans la première langue étrangère
- **Technologie**
  - Mettre en place et gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu
  - Évaluer de grands ensembles de données et préparer les résultats



## 13 **Changement de niveau**

### **Employée/employé de commerce CFC avec maturité professionnelle intégrée → Employée/Employé de commerce CFC**

- En cas de résultats insuffisants, il est possible de passer à l'apprentissage CFC sans répéter l'année d'apprentissage
- Dans le sens inverse, les conditions varient d'un canton à l'autre

### **Employée/employé de commerce CFC → Employée/Employé de commerce AFP**

- En cas de résultats insuffisants de manière répétée dans l'apprentissage CFC et de chances de réussite compromises, il est possible, avec l'accord de l'office de la formation professionnelle, de répéter l'année d'apprentissage.
- Si une répétition n'est pas indiquée, le contrat d'apprentissage peut être résilié.
- Selon l'entreprise formatrice, il est possible, après une résiliation, de rester dans la même entreprise et d'effectuer un apprentissage AFP à la place d'un CFC.
- En cas de passage d'une formation CFC de trois ans à une formation AFP de deux ans, il est obligatoire de résilier le contrat d'apprentissage et donc de conclure un nouveau contrat d'apprentissage, car la formation AFP est une profession à part entière.



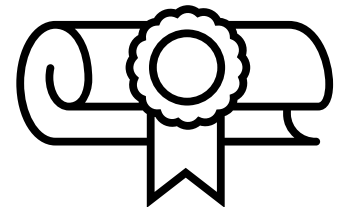
# 14 **Employée/employé de commerce AFP → Employée/Employé de commerce CFC**

## **Formation initiale de 2 ans « Employée/Employé de commerce AFP » à partir de 2023**

- Accès en 2 ans à la profession d'employée/employé de commerce
- À l'issue de l'apprentissage, accès à la formation initiale CFC raccourcie
- Pas d'orientations spécifiques aux branches

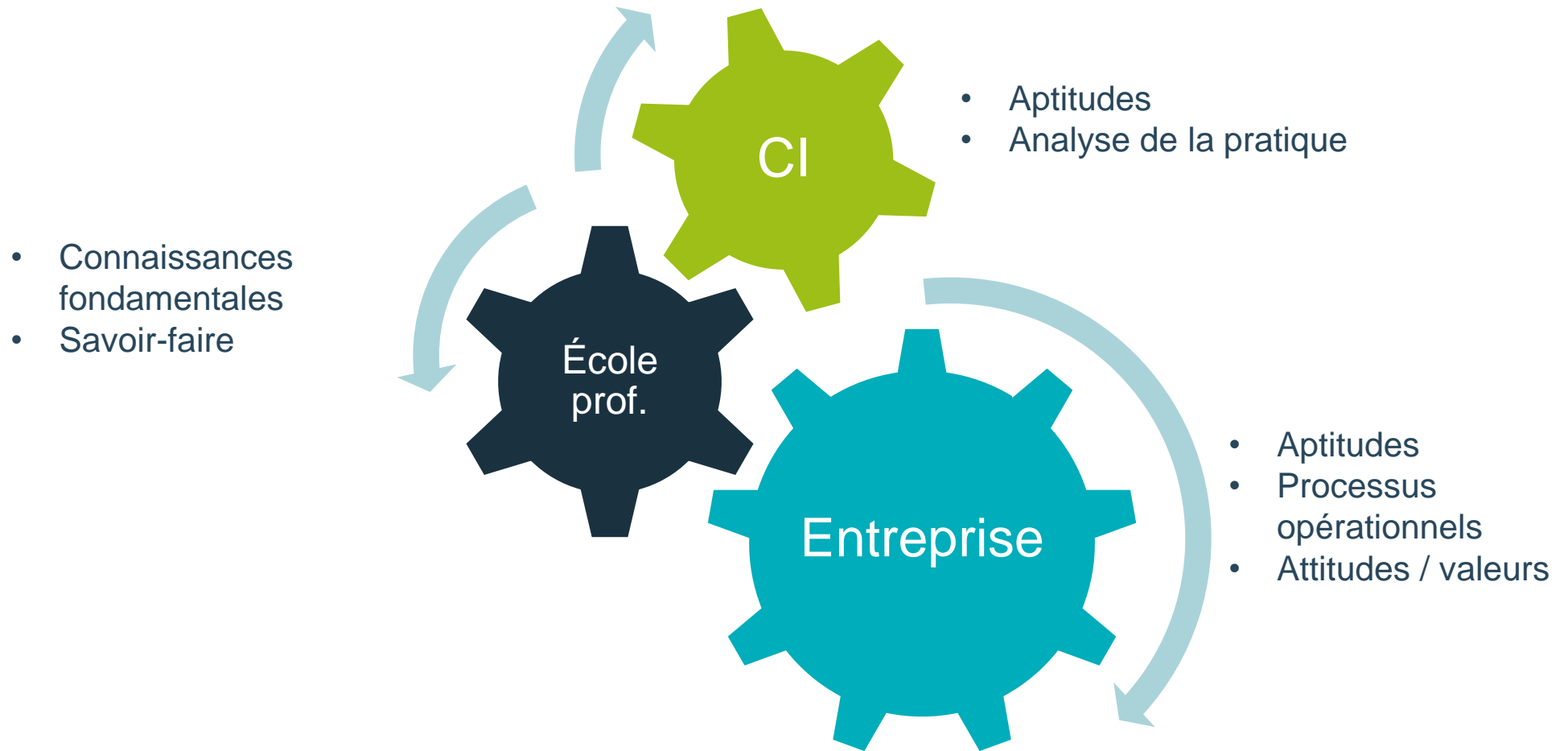
## **Formation CFC raccourcie en 2 ans**

- Les apprenti-e-s dont la formation CFC est raccourcie de 2023 à 2025 suivent encore leur formation selon l'ancienne orfo.



**Les trois lieux de formation : aperçu et interactions**

# 16 Les interactions entre les trois lieux de formation

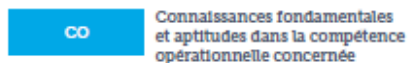
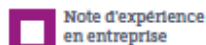
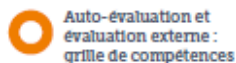




# 17 Aperçu de la formation «employé-e de commerce CFC SA»

AAO Apprentissage auto-organisé : travail 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 à l'option choisie					
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8		Jour 9 et 10						
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO c1 Planifier une journée de travail CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO c1 Organiser un événement CO c2 Créer un document de soutien CO c2 Gérer un agenda CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion CO c2 Organiser l'archivage CO c5 Établir un budget et un décompte CO c5 Tenir le livre de caisse CO c5 Contrôler les paiements entrants CO c5 Établir des ordres de paiement	CO c5 Contrôler les factures reçues CO d1 Prendre en compte les besoins CO d1 Instaurer un contact numérique CO d1 Téléphoner de manière professionnelle CO d1 Traiter ou transférer des demandes CO d2 Transmettre des informations CO d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil CO d2 Répondre à des objections CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données CO e2 Effectuer une recherche CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures CO a3 Clarifier et exécuter un mandat CO b1 Faire preuve d'esprit d'équipe CO b2 Avoir le sens du service CO b2 Recevoir et transmettre des informations CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b2 Recueillir et traiter des informations sur les mandats CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets CO b4 Évaluer des projets CO b5 Contribuer positivement aux changements CO c3 Documenter des processus CO c3 Optimiser des processus CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO c4 Définir les caractéristiques du groupe cible CO c5 Établir une facture CO d3 Préparer et mener un entretien de vente CO d3 Préparer et mener un entretien de négociation CO d4 Instaurer des relations CO d4 Entretenir des relations CO d4 Demander des feedback sur les prises de contact et en tirer profit CO e1 Résoudre des problèmes techniques CO e3 Recevoir un mandat d'analyse CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives CO e3 Effectuer des évaluations qualitatives CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations CO e4 Effectuer un mandat de préparation CO e4 Élaborer un modèle CO e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias	CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel CO a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux CO a3 Recevoir des retours CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion	CO b3 Participer aux discussions spécialisées CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication CO c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication									
	1 <sup>er</sup> semestre		2 <sup>e</sup> semestre		3 <sup>e</sup> semestre		4 <sup>e</sup> semestre		5 <sup>e</sup> semestre		6 <sup>e</sup> semestre				
	1		2		3		4		5		6				

## Légende



# Le nouveau programme des CI

# Programme des CI Employé-e-s de commerce CFC

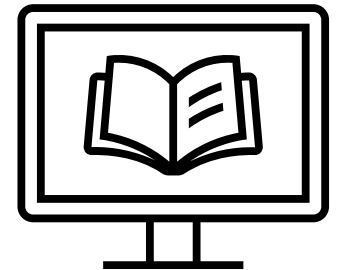
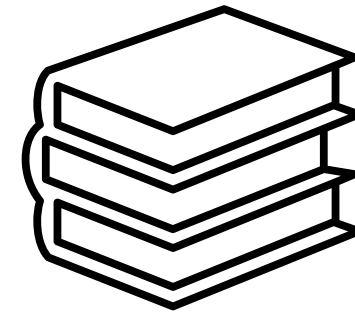
		1. Année de formation			2 <sup>e</sup> année de formation			3 <sup>e</sup> année de formation			
Jours en présentiel	CI 1 Novembre	CI 2 Décembre		CI 4 Mai	CI 6 (octobre)	CI 7 (décembre)	CI 8 (janvier)	CI 9 (septembre)	CI 10 (janvier)		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation/CI</li> <li>Organisation/rôle</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise »</li> <li>Méthode IPDRCE</li> <li>Les bases de la gestion de mandats</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transmission d'informations</li> <li>Découverte de l'entreprise</li> <li>Introduction à la présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI 1</li> <li>Introduction à la phase d'autoapprentissage guidée</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilan mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Concept d'information et de communication</li> <li>Réclamations</li> <li>Produits/services</li> <li>Règles au sein de l'entreprise</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Idée</li> <li>Esquisse</li> <li>Objectif/plan</li> <li>Prochaines étapes</li> <li>Groupes d'apprentissage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Objectif du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UA (approfondissement)</li> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>État du projet</li> <li>Calendrier du projet</li> <li>Documentation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UA (fin)</li> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Réflexion/finalisation</li> <li>Entreprise et environnement</li> <li>Analyse PESTEL</li> <li>Bilan</li> <li>Input PQual entreprise</li> <li>Introduction</li> <li>Présentation du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Présentation</li> <li>Atelier compétences transversales</li> <li>Planifier l'évolution professionnelle</li> <li>Fin</li> </ul>
	Préparation/suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 1</li> <li>Préparation CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 2</li> <li>Mandat CI 3</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 4</li> <li>Mandat CI 5</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 6</li> <li>Préparation CI 7</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 7</li> <li>Préparation CI 8</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 8</li> <li>Préparation CI 9</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 9</li> <li>Préparation CI 10</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	
	Phase d'autoapprentissage guidée		<b>CI 3 (octobre-mai)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation du mandat CI 3</li> </ul> UA <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>		<b>CI 5 (juin-octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation du mandat CI 5</li> </ul> UA (introduction) <ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure numérique</li> <li>Gestion des données</li> <li>Contenus numériques</li> <li>Textes compréhensibles</li> </ul> Mon projet						
Contrôles des compétences				<b>CC-CI 1 : Certificat E-Test (40 %)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul> <span style="color: #00AEEF; font-size: 2em;">★</span> 1	<b>CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %)</b> <p>Mandat de transfert « Traiter les demandes des clients »</p> <span style="color: #00AEEF; font-size: 2em;">★</span> 1			<b>CC-CI 2 : Certificat E-Test (40 %)</b> <p>Certificat E-Test</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul> <span style="color: #00AEEF; font-size: 2em;">★</span> 2	<b>CC-CI 2 : Mandat de transfert (60 %)</b> <p>Mandat de transfert « Mon projet » (réaliser, documenter et présenter son propre projet dans l'entreprise)</p> <span style="color: #00AEEF; font-size: 2em;">★</span> 2		

★ 1 Remise après le CI 4/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2<sup>e</sup> année de formation

★ 2 Remise jusqu'au CI 10/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3<sup>e</sup> année de formation

## 20 Phases d'autoapprentissage guidées

- CFC : Les jours de CI 3 et 5 se déroulent sous forme de phases d'autoapprentissage guidées (blended learning).
- Les responsables des CI se chargent de l'introduction, des instructions, de l'accompagnement et de la conclusion.
- Le mandat comprend notamment des indications sur la procédure, l'objectif d'apprentissage, les contenus d'apprentissage, le contrôle des acquis et le temps à disposition.
- Le résultat du travail est remis aux responsables des CI.
- Pour traiter le mandat, les personnes en formation ont 2 × 8 heures (8 heures par jour de CI ) à leur disposition dans l'entreprise.



# Contrôles de compétences des CI – Employé-e-s de commerce CFC

CC-CI 1 (1 <sup>re</sup> année d'apprentissage)	CC-CI 2 (2 <sup>e</sup> /3 <sup>e</sup> année d'apprentissage)
<p><b>Certificat e-test (40%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Unité d'apprentissage «Gérer habilement les interfaces en entreprise»</li> <li>Unité d'apprentissage «Traiter les demandes des clients sur différents canaux».</li> </ul>	<p><b>Certificat e-test (40%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Unité d'apprentissage «Utiliser des infrastructures numériques»</li> <li>Unité d'apprentissage «Créer des contenus numériques»</li> <li>Unité d'apprentissage «Garantir la gestion des données»</li> <li>Unité d'apprentissage «Rédiger des textes compréhensibles»</li> </ul>
<p><b>Mandat de transfert (60%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes des clients</li> </ul>	<p><b>Mandat de transfert (60%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> </ul>

## Certificat e-test

- Les responsables des CI présentent les e-tests
- Les apprenti-e-s passent les e-tests selon les délais fixés par la commission des cours
- Les responsables des CI surveillent le respect des délais

## Mandat de transfert

- Les responsables des CI présentent et distribuent les mandats de transfert.
- Les apprenti-e-s élaborent les mandats de transfert en dehors du CI selon les délais fixés par la commission des cours
- Les responsables des CI évaluent les mandats de transfert et saisissent les notes (les deux directement sur Konvink).



# 22 Certificat E-Test

NAVIGATOR DASHBOARD MEIN PORTFOLIO ABMELDEN

igkg schweiz suisse svizzera

Übersicht

### Centre d'E-Test

Tu souhaites tester tes connaissances et ta compréhension des contenus ? Konvink te propose pour cela deux variantes. Dans « Exercices d'E-Test », nous avons élaboré une petite sélection de questions que tu peux répéter à tout moment. Dans « Certificat E-Test », tu recevras dans la foulée un certificat avec ton résultat. Konvink recommande : exerce-toi dans...

Mehr lesen

eTesting

### Exercices d'E-Test

Weiter

eTesting

### Certificat E-Test

Weiter

## Certificat E-Test

Actualisé le mercredi, 31 août 2022

Montre ce que tu sais ! Tu es certain·e de parfaitement maîtriser ces contenus ? Alors nous te conseillons d'obtenir un certificat E-Test. Pour cela, fais l'E-Test !

### Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink ?

Tu souhaites contrôler tes connaissances pour les compétences. C'est pourquoi nous mettons régulièrement de nouveaux E-Tests à disposition sur Konvink. Nous te présentons les principales fonctionnalités dans ces instructions vidéo. Jette un œil !

Instructions vidéo

Publié le 07.03.2022

## Exercices d'E-Test

Actualisé le mercredi, 31 août 2022

Teste-toi ! Tu souhaites vérifier où en sont tes connaissances et ta compréhension de ces contenus ? Réponds pour cela à quelques questions et obtiens une impression de ta maîtrise de ces sujets.

### Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink ?

Tu souhaites contrôler tes connaissances pour les compétences. C'est pourquoi nous mettons régulièrement de nouveaux E-Tests à disposition sur Konvink. Nous te présentons les principales fonctionnalités dans ces instructions vidéo. Jette un œil !

Instructions vidéo

Publié le 07.03.2022

### Gérer habilement les interfaces en entreprise [Exercice]

Nous avons élaboré une petite sélection de questions. Elles vous permettent de vous auto-tester et de comparer directement votre résultat avec les réponses correctes. Prévoyez pour cela dix minutes !

Démarrer le test

00:24:38 de 00:25:00

Terminer

Démarrer 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sans réponse Répondre Marqué En cours de traitement

## Coordination efficace | « Gérer habilement les interfaces en entreprise » [Certificat]

**Situation initiale**  
En tant que gestionnaire d'interfaces, vous êtes responsable d'une coordination réussie.

**Question**  
Qu'est-ce qui constitue une coordination efficace ?

**Indication**  
Cliquez sur la ou les réponse-s correspondante-s. Une, plusieurs ou toutes les réponses peuvent être correctes.

- Partager peu d'informations avec les personnes impliquées
- Garantir un traitement rapide de la tâche
- Garder une vue d'ensemble des informations reçues et transmises
- Connaître les compétences dans l'entreprise
- Garantir le contact avec les personnes impliquées

Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante



**Développer des compétences opérationnelles –  
les interactions essentielles entre les lieux de formation**

## 24 Définition des compétences opérationnelles

« Une personne dispose des compétences opérationnelles requises si elle est capable d'exécuter des tâches et des activités professionnelles de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible. »

Définition du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)





# 25 Quiz sur les compétences opérationnelles



# Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées et employés de commerce CFC

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles					
<b>a</b>	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	<b>a1</b> : Examiner et développer des compétences commerciales	<b>a2</b> : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	<b>a3</b> : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	<b>a4</b> : Agir de manière responsable dans la société	<b>a5</b> : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
<b>b</b>	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	<b>b1</b> : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	<b>b2</b> : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	<b>b3</b> : Participer aux discussions économiques	<b>b4</b> : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	<b>b5</b> : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
<b>c</b>	Coordination des processus de travail en entreprise	<b>c1</b> : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	<b>c2</b> : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	<b>c3</b> : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	<b>c4</b> : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	<b>c5</b> : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	<b>c6</b> : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
<b>d</b>	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	<b>d1</b> : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	<b>d2</b> : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	<b>d3</b> : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	<b>d4</b> : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	<b>d5</b> : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option «communication dans la langue nationale»)	<b>d6</b> : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option «communication dans la langue étrangère»)
<b>e</b>	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	<b>e1</b> : Utiliser des applications propres au domaine commercial	<b>e2</b> : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	<b>e3</b> : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	<b>e4</b> : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédia	<b>e5</b> : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	<b>e6</b> : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)



### **Définition de la tâche**

Une compétence opérationnelle est attribuée pour chaque groupe. Montrez à l'aide d'un exemple comment cette compétence peut être mise en œuvre dans les trois lieux de formation.

### **Attente/objectif**

Chaque groupe montre à l'aide d'un exemple une mise en œuvre possible d'une compétence opérationnelle dans les trois lieux de formation.

### **Conditions-cadres**

Outil : doc. « Profil de qualification CFC » (cf. dia 26)  
Forme sociale : travail de groupe  
Durée : 10' de préparation, 3' de présentation par groupe



	Compétence CFC	Compétence AFP
Groupe 1	a1 <b>Examiner le développement de compétences</b> propres au domaine commercial	a1 Idem CFC
Groupe 2	b4 Exécuter des tâches de <b>gestion de projet...</b>	d1 Organiser des <b>séances et des événements</b>
Groupe 3	c3 ...Mettre en œuvre des <b>processus...</b>	c3 ...Mettre en œuvre des <b>processus...</b>
Groupe 4	d1 Prendre en compte les besoins des <b>clients et des fournisseurs</b>	b1 Accueillir les <b>clients et les fournisseurs</b> b2 Réceptionner et traiter les demandes...
Groupe 5	e4 <b>Préparer des contenus en lien avec l'entreprise</b> à l'aide d'outils multimédias	e2 <b>Préparer des contenus en lien avec l'entreprise</b>

## Exemples de réponses

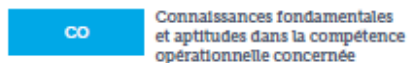
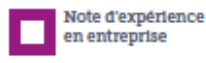
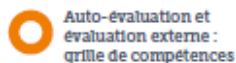
	Compétence		Mise en œuvre		
	CFC	AFP	Entreprise	École	CI
<b>Groupe 1</b>	<b>a1</b> Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	<b>a1</b> Idem CFC	Lors des entretiens de qualification semestriels	Entraînement à l'entretien d'embauche lors d'un cours d'expression orale	Réflexions et apprentissages des mandats de transferts
<b>Groupe 2</b>	<b>b4</b> Exécuter des tâches de gestion de projet...	<b>d1</b> Organiser des séances et des événements	Organiser le repas de fin d'année	Bureautique – excel, outlook, planificateur de Gant	Présentation orale en sous-groupes
<b>Groupe 3</b>	<b>c3</b> ...Mettre en œuvre des processus...	<b>c3</b> ...Mettre en œuvre des processus...	Organiser l'archivage	Bureautique - excel	Suivre les tâches d'un mandat de transfert
<b>Groupe 4</b>	<b>d1</b> Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	<b>b1</b> Accueillir les clients et les fournisseurs <b>b2</b> Réceptionner et traiter les demandes...	Réception téléphonique ou au guichet	Expression orale en français et langue étrangère sur les phrases clés de la relation client	CCCI - Traiter les demandes des clients
<b>Groupe 5</b>	<b>e4</b> Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	<b>e2</b> Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	Mettre à jour le site internet de l'entreprise	ICA Français Langue étrangère	Œuvre Mon entreprise

# **Le concept de la formation en entreprise et ses instruments**

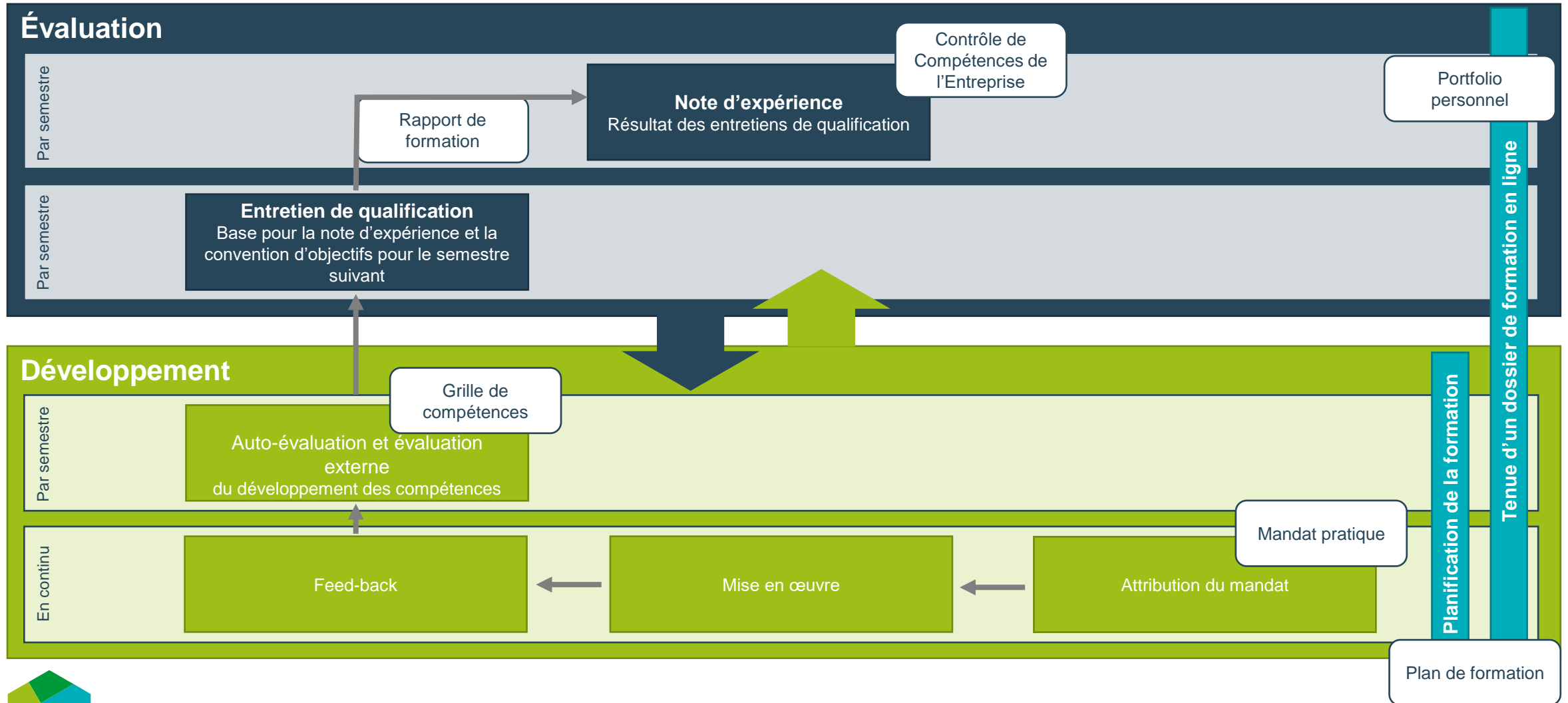
# 31 Aperçu de la formation «employé-e de commerce CFC SA»

AAO Apprentissage auto-organisé : travail 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 à l'option choisie																																																				
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8		Jour 9 et 10																																																						
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation																																																				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification	CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels	CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	CO c1 Planifier une journée de travail	CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	CO c1 Organiser un événement	CO c2 Créer un document de soutien	CO c2 Gérer un agenda	CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO c2 Organiser l'archivage	CO c5 Établir un budget et un décompte	CO c5 Tenir le livre de caisse	CO c5 Contrôler les paiements entrants	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO c5 Contrôler les factures reçues	CO d1 Prendre en compte les besoins	CO d1 Instaurer un contact numérique	CO d1 Téléphoner de manière professionnelle	CO d1 Traiter ou transférer des demandes	CO d2 Transmettre des informations	CO d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	CO d2 Répondre à des objections	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données	CO e2 Effectuer une recherche	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	CO a3 Clarifier et exécuter un mandat	CO b1 Faire preuve d'esprit d'équipe	CO b2 Avoir le sens du service	CO b2 Recevoir et transmettre des informations	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO b2 Recueillir et traiter des informations sur les mandats	CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet	CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets	CO b4 Évaluer des projets	CO b5 Contribuer positivement aux changements	CO c3 Documenter des processus	CO c3 Optimiser des processus	CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO c4 Définir les caractéristiques du groupe cible	CO c5 Établir une facture	CO d3 Préparer et mener un entretien de vente	CO d3 Préparer et mener un entretien de négociation	CO d4 Instaurer des relations	CO d4 Entretenir des relations	CO d4 Demander des feedback sur les prises de contact et en tirer profit	CO e1 Résoudre des problèmes techniques	CO e3 Recevoir un mandat d'analyse	CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives	CO e3 Effectuer des évaluations qualitatives	CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations	CO e4 Effectuer un mandat de préparation	CO e4 Élaborer un modèle	CO e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias	CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	CO a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel	CO a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux	CO a3 Recevoir des retours	CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion	CO b3 Participer aux discussions spécialisées	CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication
	1 <sup>er</sup> semestre		2 <sup>e</sup> semestre		3 <sup>e</sup> semestre		4 <sup>e</sup> semestre		5 <sup>e</sup> semestre		6 <sup>e</sup> semestre																																																				
	1		2		3		4		5		6																																																				

## Légende



# 32 Formation en entreprise





**Phase de développement**

**Étape 1 : planifier la formation en entreprise**

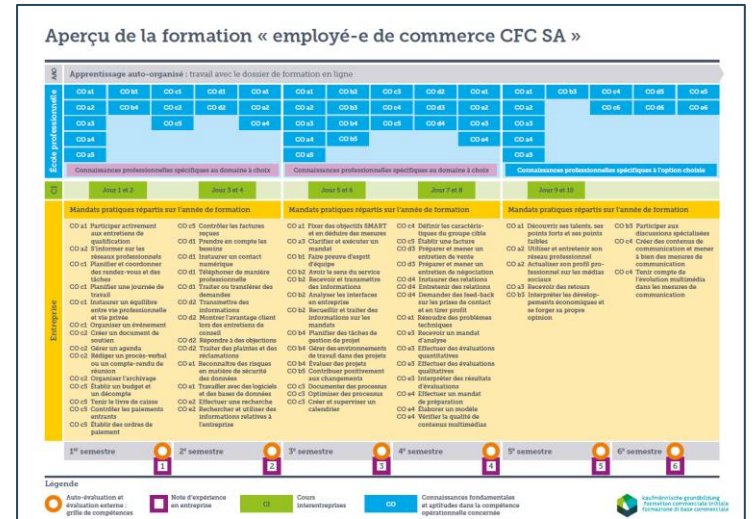
# Étape 1 : planifier la formation en entreprise (1/3)

## Situation initiale

Dans le cadre de la formation initiale « Employé-e-s de commerce CFC SA », votre rôle de formateur ou formatrice consiste à encadrer et à évaluer les personnes en formation. Vous recevez un aperçu de la formation ainsi qu'un plan de formation qui vous aident à planifier les phases du développement et de l'évaluation des personnes en formation dans l'entreprise.

## Utilité

Encadrement optimal des personnes en formation grâce à une **planification globale du développement et de l'évaluation à l'aide de la vue d'ensemble de la formation et de la planification de la formation.**



igkw schweiz  
suisse  
cfc svizzera

Plan de formation exemple Employé-e de commerce CFC

N.°	Mandats pratiques	CO	CP	CI	Sem.	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6	Departement
<b>Domaine de compétence opérationnelle A - Travail au sein de structures</b>												
<b>Activité et d'organisation dynamiques</b>												
	Participer activement aux entreprises de qualification	a1	1-2	1-2	1-2							
	Fixer des objectifs SMART et en assurer des mesures	a7	3-4	5-6	3-4							
	Développer les talents, les points forts et les points faibles	a1	5-6	9-10	5-6							
	S'entraîner sur les réseaux professionnels	a2	1-2	1-2	1-2							
	Créer et entretenir un réseau professionnel	a3	3-4	5-6	3-4							
	Actualiser à son profit professionnel sur les médias sociaux	a4	5-6	9-10	5-6							
	Créer et assurer un mandat	a5	3-4	5-6	3-4							
	Recueillir des retours	a3	5-6	9-10	5-6							
<b>Domaine de compétence opérationnelle B - Interaction dans un milieu de travail interconnecté</b>												
	Assurer la qualité d'un projet	b1	1-2	5-6	3-4							
	Avoir la main du service	b2	3-4	5-6	3-4							
	Recueillir et transmettre des informations	b3	3-4	5-6	3-4							
	Analyser les interfaces en entreprise	b2	3-4	5-6	3-4							
	Répondre et traiter des informations sur les réseaux	b4	5-6	9-10	5-6							
	Participer aux discussions spécialisées	b5	5-6	9-10	5-6							
	Planifier les tâches de gestion de projet	b1	3-4	5-6	3-4							
	Gérer des environnements de travail dans des projets	b4	3-4	5-6	3-4							
	Évaluer des projets	b5	3-4	5-6	3-4							
	Contribuer positivement aux changements	b6	3-4	5-6	3-4							
<b>Domaine de compétence opérationnelle C - Coordination des processus de travail en entreprise</b>												
	Planifier et organiser des rendez-vous et des tâches	c1	1-2	1-2	1-2							
	Planifier une journée de travail	c1	1-2	1-2	1-2							
	Planifier une journée de travail professionnelle et vie privée	c1	1-2	1-2	1-2							
	Organiser un événement	c1	1-2	1-2	1-2							
	Créer un document de soutien	c2	1-2	1-2	1-2							
	Planifier un agenda	c2	1-2	1-2	1-2							
	Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	c2	1-2	1-2	1-2							
	Organiser les tâches	c3	1-2	1-2	1-2							
	Optimiser des processus	c3	3-4	5-6	3-4							
	Optimiser des processus	c3	3-4	5-6	3-4							
	Créer et gérer un agenda	c4	3-4	5-6	3-4							
	Créer les documents de gestion de projets	c5	3-4	5-6	3-4							
	Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication	c6	5-6	9-10	5-6							
	Être compris de l'évolution multimédia dans les mesures de communication	c6	5-6	9-10	5-6							

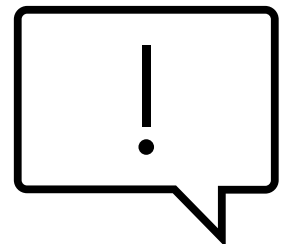




# 36 Étape 1 : planifier la formation en entreprise (3/3)

## Quels sont les points à prendre en compte ?

- Souvent, en entreprise, la réalité ne correspond pas à ce qui est prévu dans le plan de formation. Utilisez le plan comme un outil et une référence, pas comme une directive stricte.
- Tenez également compte du niveau de compétence individuel des personnes en formation lorsque vous planifiez la formation.
- Assurez-vous que la personne en formation est capable de réaliser tous les mandats pratiques et qu'elle bénéficie de l'encadrement d'une personne expérimentée.
- Veillez à ce que la **personne en formation effectue une auto-évaluation** de l'évolution de ses propres compétences **une fois par semestre en utilisant la grille de compétences. Vous ou une autre personne** qui assure l'encadrement effectuez une **évaluation externe** par semestre.
- Appuyez-vous sur les auto-évaluations et les évaluations externes pour les entretiens de qualification semestriels.



## 37 Mandat « Planification de la formation »

### Définition de la tâche

Faites-vous une idée générale des compétences opérationnelles et de l'aperçu de la formation. Ensuite, réfléchissez à la façon

- de couvrir les compétences opérationnelles dans votre entreprise ;
- d'intégrer les différents mandats pratiques dans le flux de travail de votre entreprise.

### Attente/objectif

Élaborez un premier jet de la planification de la formation (Excel) et échangez ensuite à ce sujet avec votre voisin-e de table.

### Conditions-cadres

Outil : Vue d'ensemble de la formation et plan de formation sur [www.igkg.ch](http://www.igkg.ch)  
Forme sociale : travail individuel/travail en binôme  
Durée : 15' de préparation



# **Environnement de travail et d'apprentissage numérique**

## **Konvink – les nouveautés**

# 39 Découvrons-les...

**KONVINK**  
Wissen fürs Können.



Employé-e de commerce CFC SA [DEMO] Partagé par Mia Modèle

Où en êtes-vous actuellement dans votre formation, quels sont les travaux pratiques que vous avez effectués et comment évaluez-vous vos compétences ? Editez ici votre boussole de compétence pour avoir un aperçu de l'évolution de vos compétences ! 

Toutes les compétences opérationnelles	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques <span>7</span> <span>1</span> 
	Interaction dans un milieu de travail interconnecté <span>10</span> <span>0</span> 
	Coordination des processus de travail en entreprise <span>21</span> <span>0</span> 
	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs <span>14</span> <span>0</span> 
	Utilisation des technologies numériques du monde du travail <span>12</span> <span>0</span> 

Pour aller plus loin



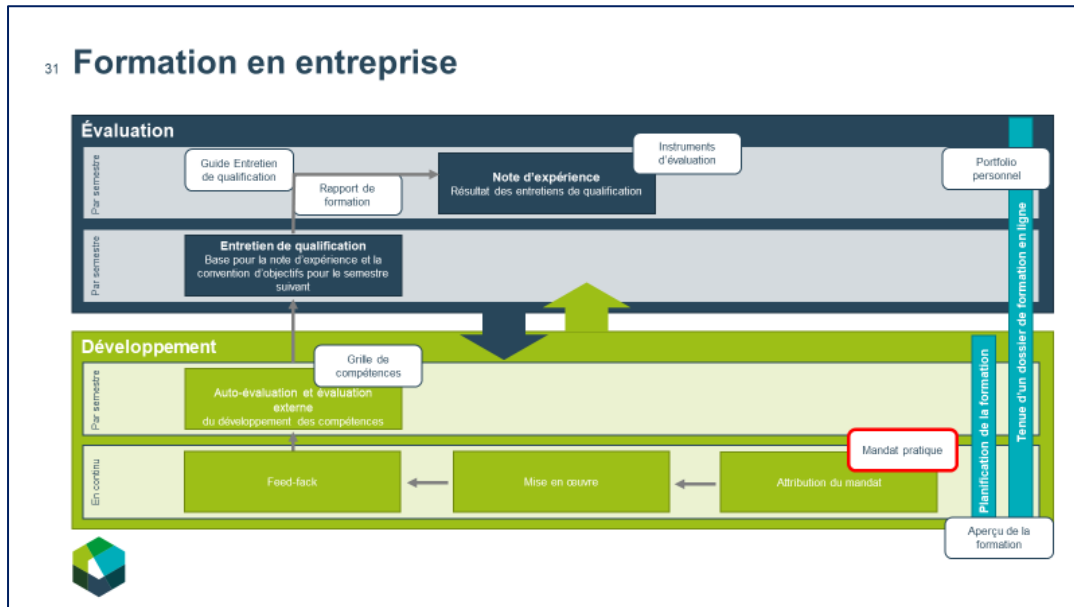
**Phase de développement**

**Étape 2 : gérer le développement des compétences à l'aide  
de mandats pratiques**



# 41 Mandats pratiques

- Élément central pour le pilotage de la formation
- Le formateur/La formatrice donne l'impulsion pour la mise en œuvre des mandats pratiques et définit les conditions-cadres
- Les apprenti-e-s documentent leur démarche, leurs résultats et leurs conclusions dans le dossier de formation en ligne
- Au total, 64 mandats pratiques pour les CFC, répartis sur les 3 années



1<sup>re</sup> année de formation

## Planifier une journée de travail

### Mandat pratique

**Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial**

#### Situation initiale

Chaque journée apporte son lot de nouveaux rendez-vous et de nouvelles tâches. Un planning quotidien judicieux est donc un outil précieux pour une exécution efficace et fiable des travaux à accomplir. Utilise ce mandat pratique pour planifier ta journée de travail.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Pendant deux semaines, élabore un planning quotidien à l'aide de la méthode ALPES. Au début de chaque journée de travail, regarde les travaux et les rendez-vous prévus pour la journée.

**Tâche partielle 2** Après deux semaines, procède à une évaluation finale. Analyse comment tu as réussi à mettre en œuvre la méthode ALPES.

**Tâche partielle 3** Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

#### Remarques sur la solution

Pour ton planning quotidien de la tâche partielle 1, ne tiens pas uniquement compte de ton entreprise, mais aussi de ton temps libre et de ton temps d'étude.

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Planifier, coordonner et optimiser des tâches dans un environnement de travail commercial » comment appliquer la méthode ALPES de façon ciblée.

#### Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.

# Étape 2 : gérer le développement des compétences avec les mandats pratiques (1/3)

## Situation initiale

Les formatrices et formateurs ont tous comme objectif d'aider les personnes en formation à devenir des personnes professionnelles compétentes, indépendantes et sûres d'elles. Pour atteindre cet objectif, plusieurs instruments de travail sont à leur disposition. Le principal instrument pour la gestion du développement des compétences des personnes en formation est le mandat pratique.

## Utilité

- Les mandats pratiques permettent aux personnes en formation d'accomplir et de s'exercer à exécuter des activités professionnelles essentielles.
- Grâce au mandat pratique, les personnes en formation peuvent directement mettre leurs acquis à profit dans leur travail quotidien.
- Grâce aux feed-back qu'elles reçoivent sur leur mandat pratique, elles apprennent à évaluer les exigences d'un travail de qualité et à voir si leurs réalisations correspondent à ces attentes.



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)  
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)  
Impiegata/Impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

1<sup>re</sup> année de formation

### Planifier une journée de travail

#### Mandat pratique

**Compétence opérationnelle c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial**

#### Situation initiale

Chaque journée apporte son lot de nouveaux rendez-vous et de nouvelles tâches. Un planning quotidien judicieux est donc un outil précieux pour une exécution efficace et fiable des travaux à accomplir. Utilise ce mandat pratique pour planifier ta journée de travail.

#### Définition de la tâche

**Tâche partielle 1** Pendant deux semaines, élabore un planning quotidien à l'aide de la méthode ALPES. Au début de chaque journée de travail, regarde les travaux et les rendez-vous prévus pour la journée.

**Tâche partielle 2** Après deux semaines, procède à une évaluation finale. Analyse comment tu as réussi à mettre en œuvre la méthode ALPES.

**Tâche partielle 3** Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

#### Remarques sur la solution

Pour ton planning quotidien de la tâche partielle 1, ne tiens pas uniquement compte de ton entreprise, mais aussi de ton temps libre et de ton temps d'étude.

Tu découvriras dans l'élément opérationnel « Planifier, coordonner et optimiser des tâches dans un environnement de travail commercial » comment appliquer la méthode ALPES de façon ciblée.

#### Organisation

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier ta démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.

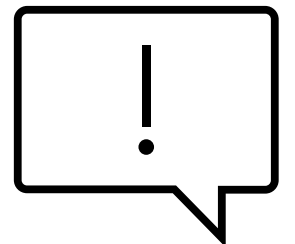




## 44 Étape 2 : gérer le développement des compétences avec les mandats pratiques (3/3)

### Quels sont les points à prendre en compte ?

- Tenez compte des capacités de la personne en formation. Les mandats pratiques ne doivent pas être trop exigeants ni trop faciles.
- **La responsabilité de la mise en œuvre du mandat pratique incombe à la personne en formation.** Vous lui apportez votre aide au besoin.
- Prenez le temps d'évaluer la prestation et d'en discuter avec la personne en formation. C'est ici qu'intervient le développement des compétences.
- Si cela ne fonctionne pas la première fois, donnez à la personne en formation une nouvelle occasion de réaliser le mandat pratique.



## 45 Mandat « Mandat pratique »

### Définition de la tâche

Vous avez découvert la structure d'un mandat pratique. Connectez-vous sur Konvink, affichez la boussole des compétences et ouvrez le mandat pratique « Planifier une journée de travail ». Individuellement, exécutez les trois premières tâches partielles du mandat pratique et documentez-les dans une œuvre.

### Attente/objectif

Vous avez documenté les trois premières tâches partielles dans une œuvre et vous avez ensuite l'occasion d'échanger vos conclusions avec votre voisin-e de table.

### Conditions-cadres

Outil : boussole des compétences, mandat pratique « Planifier une journée de travail »  
(CO c1 pour CFC / a2 pour AFP)

Forme sociale : travail en duo

Durée : 30' de préparation, 15' d'échanges

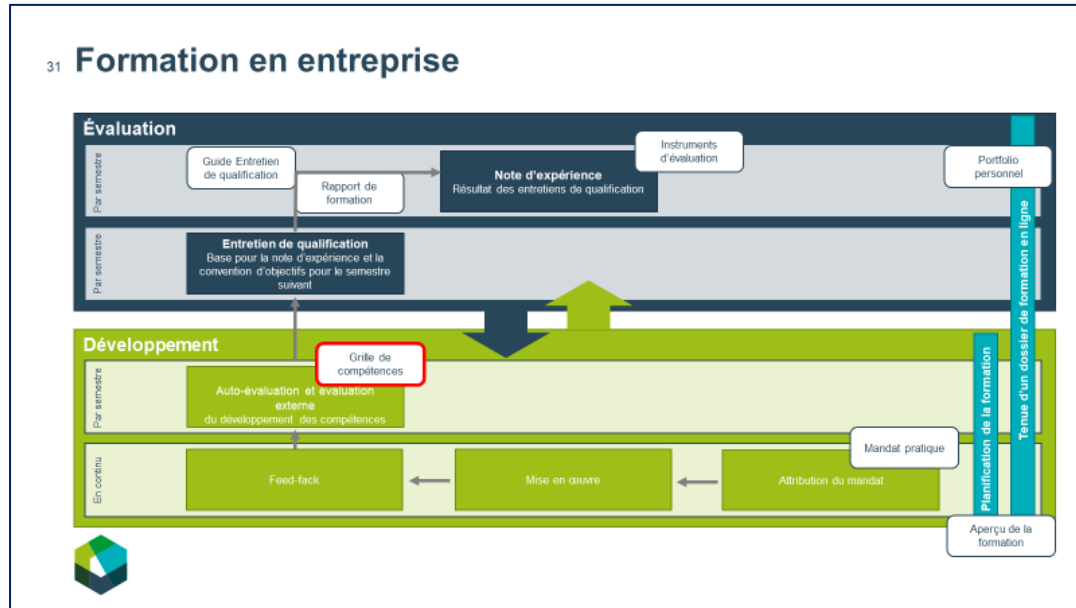


**Phase de développement**  
**Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation**

# 47 Grilles de compétences



- Une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre sur la base de questions directrices et de critères de compétence prédéfinis
- Se basent sur les mandats pratiques
- Les résultats sont pris en compte dans les entretiens de qualification



# 48 Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation (1/3)

## Situation initiale

À la fin d'un semestre, lorsque tous les mandats pratiques du semestre ont été traités, les personnes en formation procèdent à une évaluation de leur niveau de compétence. En tant que formateur ou formatrice, vous procédez vous aussi à une évaluation des compétences des personnes en formation chaque semestre. Cette évaluation externe a également lieu deux fois par an. Pour ces évaluations, vous et les personnes en formation utilisez la grille de compétences préconçue.

## Utilité

- Consigner les points forts et points faibles des personnes en formation
- Outil de réflexion idéal
- Soutient le développement ciblé de compétences
- Point de départ pour la planification d'autres mesures de développement
- Base pour les entretiens de qualification semestriels





# Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation (2/3)

## Démarche

1. Demandez à la personne en formation d'effectuer une auto-évaluation du développement de ses compétences. Discutez également de qui se chargera de l'évaluation externe.
2. Parcourez les questions principales et les différents critères de compétences de la grille de compétences.
3. Consignez votre évaluation des points forts et des points faibles de la personne en formation.
4. Pour chaque question principale, procédez à une évaluation globale sur la base de vos notes. Mettez l'évaluation externe à la disposition des personnes en formation.
5. **Demandez-leur de comparer les deux évaluations. Les réflexions font partie de l'entretien de qualification.**

Evaluations «1re année d'apprentissage CFC»

Publié le 19.12.2022 | CFC formation Initiale DEMO  
Utilise la grille de compétences pour une évaluation de ton poste. Où en es-tu dans le développement de tes compétences ? Quelles sont tes forces ? Et quelles sont tes faiblesses ? Profite de cette occasion pour examiner tes compétences dans leur globalité.

Démarrer l'évaluation Comparer les évaluations Inviter un évaluateur externe

Date	Type	Personne effectuant l'implémentation	Statut	Action
07. janvier 2023	Auto-évaluation	Moi-même	En cours de traitement	Ouvrir PDF Supprimer

Démarrer l'évaluation Comparer les évaluations Inviter un évaluateur externe

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34

● Sans réponse ● Répondre ● Marqué ● En cours de traitement

CFC formation initiale DEMO: 1re année d'apprentissage CFC  
Catégorie: Examiner et développer des compétences communicationnelles

**Est-ce que je documente mes compétences et leur développement de manière efficace ?**

Je n'ai pas encore pu mettre en œuvre cette compétence opérationnelle dans ma pratique.

**Critères de compétence**

Je documente régulièrement mon propre travail dans mon dossier de formation numérique.

Je note le feedback constructif que je reçois des personnes responsables, des formatrices/formateurs en entreprise et formatrices/formateurs pratiques, des collègues de mon équipe et d'autres personnes de mon entreprise dans mon dossier de formation numérique.

Dans mon dossier, je décris des situations pratiques et concrètes issues de mon quotidien professionnel.

Je présente le dossier de façon intelligible de sorte que des personnes extérieures puissent également suivre mes explications.

Je consigne mes compétences et leur développement de façon exhaustive.

**J'y parviens déjà dans la pratique**

**Je vois un besoin d'amélioration**

**Ma conclusion :**

\* Je peux difficilement mettre cette compétence opérationnelle en pratique.

\*\* Je peux mettre en œuvre cette compétence opérationnelle en principe. Je devrais cependant m'améliorer dans plusieurs domaines.

\*\*\* Je peux déjà mettre en œuvre la compétence opérationnelle avec assurance. Je peux cependant encore m'améliorer dans certains domaines.

\*\*\*\* Je peux mettre en œuvre la compétence opérationnelle de manière professionnelle.

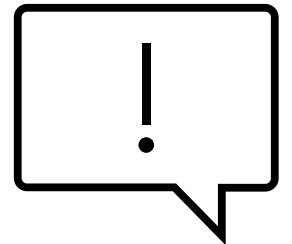
Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante



## 50 Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation (3/3)

### Quels sont les points à prendre en compte ?

- L'évaluation sera très enrichissante pour les personnes en formation si elle leur permet de savoir ce qu'elles réussissent déjà bien et à quel niveau elles doivent encore progresser.
- Les personnes en formation et les formatrices et formateurs procèdent à **leur évaluation respective de manière individuelle**, et les **résultats sont ensuite comparés lors de l'entretien de qualification**.
- Exprimez-vous le plus concrètement possible. Impliquez éventuellement d'autres personnes, qui ont encadré la personne en formation dans son quotidien professionnel, dans l'évaluation externe.



# 51 Mandat « Grille de compétences »

## Définition de la tâche

Vous avez découvert la structure de la grille de compétences. Travaillez sur la grille de compétences sur Konvink de manière individuelle et invitez votre voisin-e de table à effectuer une évaluation externe. Ensuite, effectuez une évaluation externe pour votre voisin-e de table.

## Attente/objectif

Vous avez effectué une auto-évaluation et une évaluation externe.

## Conditions-cadres

Outil : Grille de compétences  
Forme sociale : travail individuel  
Durée : 15' (pour l'auto-évaluation **et** l'évaluation externe)



Astuces

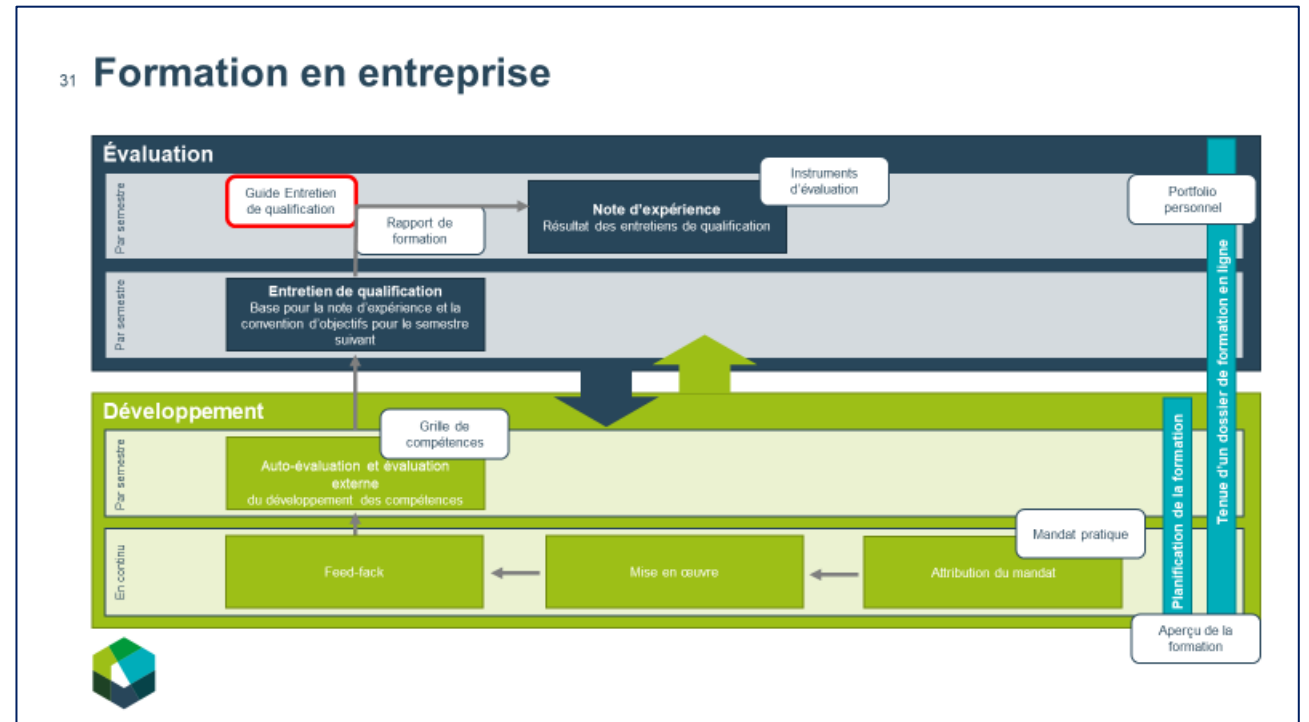


**Phase d'évaluation**

**Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé**

# 53 Entretien de qualification

- Un entretien de qualification par semestre pour évaluer le niveau de compétences et les prestations
- Accent sur les points forts et le potentiel d'optimisation
- Les résultats sont consignés dans le rapport de formation et sont pris en compte dans la note d'expérience de l'entreprise



# 54 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (1/5)

## Situation initiale

Une fois par semestre, vous organisez un **entretien de qualification** avec la personne en formation sur la base des **grilles de compétences** complétées (auto-évaluation avec ou sans évaluation externe) et des **réalisations documentées des mandats pratiques**. Dans le cadre de cet entretien, vous abordez les **points forts et les points faibles** actuels de la personne en formation et définissez des **mesures de développement** pour le semestre à venir.

## Utilité

- Permet aux personnes en formation de se faire une bonne idée du développement de leurs compétences.
- Permet de donner un feed-back aux personnes en formation sur leur niveau de compétence et de leur communiquer les autres attentes.
- Sert de base pour définir des mesures de développement professionnel pour le semestre à venir.
- Transparence et engagement.



# 55 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (2/5)

## Préparation

1. Faites-vous une idée précise du processus d'apprentissage et du développement des compétences des personnes en formation. **Consultez les mandats pratiques documentés et les résultats de la grille de compétences et demandez du feed-back à des collègues si nécessaire.**
2. Préparez l'entretien. Vous pouvez utiliser les critères du rapport de formation pour ce faire. Analysez la prestation de la personne en formation à l'aide de faits concrets. Vous pouvez déjà compléter le rapport de formation.
3. Convoiez les personnes en formation à l'entretien en précisant la date, le lieu et l'heure et préparez tous les documents requis (p. ex. rapport de formation préparé, résultats des auto-évaluations/évaluations externes, etc.).



## 56 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (3/5)

### Déroulement

1. Prévoyez une agréable entrée en matière et commencez par une rétrospective du semestre  coule .
2. C'est maintenant au tour des personnes en formation d'exposer leur point de vue. Au cours du dialogue, discutez des compétences acquises par les personnes en formation depuis le dernier entretien de qualification et des compétences pour lesquelles des lacunes subsistent.
3.  pinglez les points forts et les points faibles à l'aide d'exemples concrets. Pour cela, posez des questions qui incitent les personnes en formation à formuler leurs propres déclarations.
4. **Ensemble, définissez ensuite des objectifs et des mesures pour le prochain semestre.**
5. **Consignez toutes les réflexions dans le rapport de formation**





# 57 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (4/5)

## Suivi

1. Assurez-vous que le rapport de formation est d ment complété et signé par toutes les parties. Transmettez le rapport de formation à la personne en formation, à sa/son représentant-e légal-e et aux éventuels services au sein de l'entreprise. Sur demande, le rapport de formation doit également être présenté aux autorités cantonales de surveillance.
2. Planifiez les mesures convenues pour le prochain semestre et assurez-vous que la personne en formation les met en œuvre.

The screenshot shows the 'Rapport de formation' form. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', ' valuation', 'Aperçu', 'Conclusion', and 'Enregistrer en PDF'. The 'Tableau de bord' tab is active. Below the navigation bar, the title 'Rapport de formation' is displayed. The main content area contains two paragraphs of text in red, providing instructions on how to use the report. At the bottom, there is a 'Tableau de bord' label.

En tant que formateur ou formatrice, vous passez en revue le niveau de formation avec les personnes que vous formez et documentez vos impressions dans ce rapport au moins une fois par semestre. Pour cela, vous appuyez notamment sur la documentation d'apprentissage. L'ordonnance sur la formation professionnelle initiale impose la réalisation d'un rapport de formation.

Souvenez-vous que vous devez établir le rapport de formation en une fois et que vous ne devez pas interrompre votre travail. En revanche, vous avez à tout moment la possibilité d'établir un nouveau rapport de formation.

Tableau de bord

The screenshot shows the 'Aperçu' form. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', ' valuation', 'Aperçu', 'Conclusion', and 'Enregistrer en PDF'. The 'Aperçu' tab is active. Below the navigation bar, the title 'Aperçu' is displayed. The main content area contains a paragraph of text in red, providing instructions on how to use the report. Below this, there is a section titled 'Objectifs et mesures pour le prochain semestre'. This section contains two rows of input fields for 'Objectif 1' and 'Objectif 2'. Each row has a 'Mesures' field and a 'Calendrier' field. The 'Objectif 1' row has a placeholder '[Saisir un mot-clé]' for the objective and '[Saisir la date/période]' for the calendar. The 'Objectif 2' row has a placeholder '[Saisir un mot-clé]' for the objective and '[Saisir la date/période]' for the calendar. The 'Mesures' field for each objective has a placeholder '[Description des mesures]'.

Pensez aux points qui ne se sont pas vraiment bien déroulés au semestre passé. Y a-t-il dans le cadre des performances d'apprentissage, du comportement de travail ou dans le domaine scolaire ou des CI, des aspects importants qui doivent être améliorés par les personnes en formation ? Formulez pour cela des objectifs et des mesures. Concentrez-vous sur deux objectifs maximum.

Objectifs et mesures pour le prochain semestre

Objectif 1 [Saisir un mot-clé]  
Mesures [Description des mesures]  
Calendrier [Saisir la date/période]

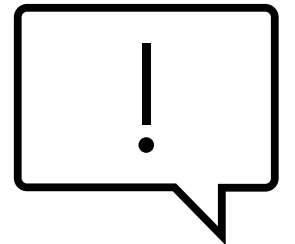
Objectif 2 [Saisir un mot-clé]  
Mesures [Description des mesures]  
Calendrier [Saisir la date/période]



## 58 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (5/5)

### Quels sont les points à prendre en compte ?

- L'entretien de qualification n'est pas un monologue dans lequel on présente son point de vue aux personnes en formation, mais un dialogue ouvert aux deux perspectives.
- Ne vous focalisez pas uniquement sur les points faibles, mais aussi sur les points forts des personnes en formation.
- Veillez à donner aux personnes en formation un sentiment de réussite en valorisant le travail accompli.
- Veillez à ce que les engagements pris soient contraignants.



# 59 Rapport de formation

- Résumé des résultats de l'entretien de qualification semestriel
- Doit être présenté sur demande aux autorités cantonales
- Le modèle est disponible sur Konvink

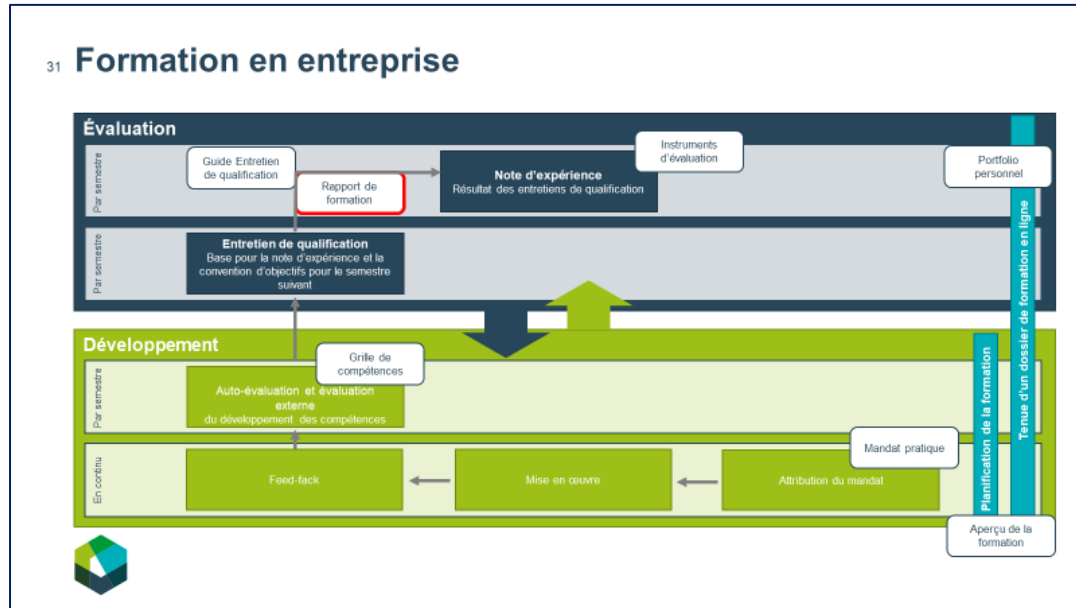


Tableau de bord Général Évaluation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF

Étape précédente Étape suivante

## Rapport de formation

En tant que formateur ou formatrice, vous passez en revue le niveau de formation avec les personnes que vous formez et documentez vos impressions dans ce rapport au moins une fois par semestre. Pour cela, vous appuyez notamment sur la documentation d'apprentissage. L'ordonnance sur la formation professionnelle initiale impose la réalisation d'un rapport de formation.

Souvenez-vous que vous devez établir le rapport de formation en une fois et que vous ne devez pas interrompre votre travail. En revanche, vous avez à tout moment la possibilité d'établir un nouveau rapport de formation.

**Tableau de bord**

**Informations générales**

**Évaluation**  
Évaluation globale des compétences professionnelles  
Travailler avec la documentation d'apprentissage  
Performances dans l'école professionnelle et en cours interentreprises  
Objectifs du semestre précédent

**Aperçu**  
Objectifs et mesures

**Conclusion**

Tableau de bord Général Évaluation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF

Étape précédente Étape suivante

## Aperçu

Pensez aux points qui ne se sont pas vraiment bien déroulés au semestre passé. Y a-t-il dans le cadre des performances d'apprentissage, du comportement de travail ou dans le domaine scolaire ou des CI, des aspects importants qui doivent être améliorés par les personnes en formation ? Formulez pour cela des objectifs et des mesures. Concentrez-vous sur deux objectifs maximum.

### Objectifs et mesures pour le prochain semestre

Objectif 1 [Saisir un mot-clé]

Mesures [Description des mesures]

Calendrier [Saisir la date/période]

Objectif 2 [Saisir un mot-clé]

Mesures [Description des mesures]

Calendrier [Saisir la date/période]

## 60 Mandat « Entretien de qualification »

### Définition de la tâche

Vous êtes la formatrice/le formateur de Mia Modèle et vous vous préparez à l'entretien de qualification. Faites-vous une idée générale du développement des compétences de Mia en vous référant à ses mandats pratiques documentés (œuvres) et aux résultats de la grille de compétences. Élaborez un premier jet du rapport de formation en vue de l'entretien de qualification à venir.

### Attente/objectif

Vous avez préparé l'entretien de qualification avec Mia Modèle et élaboré un premier jet du rapport de formation.

### Conditions-cadres

Outil :                    fiche pratique « Mener un entretien de qualification ciblé », guide des entretiens de qualification, grille de compétences, mandats pratiques documentés (œuvres)

Forme sociale :        travail individuel

Durée :                    10'

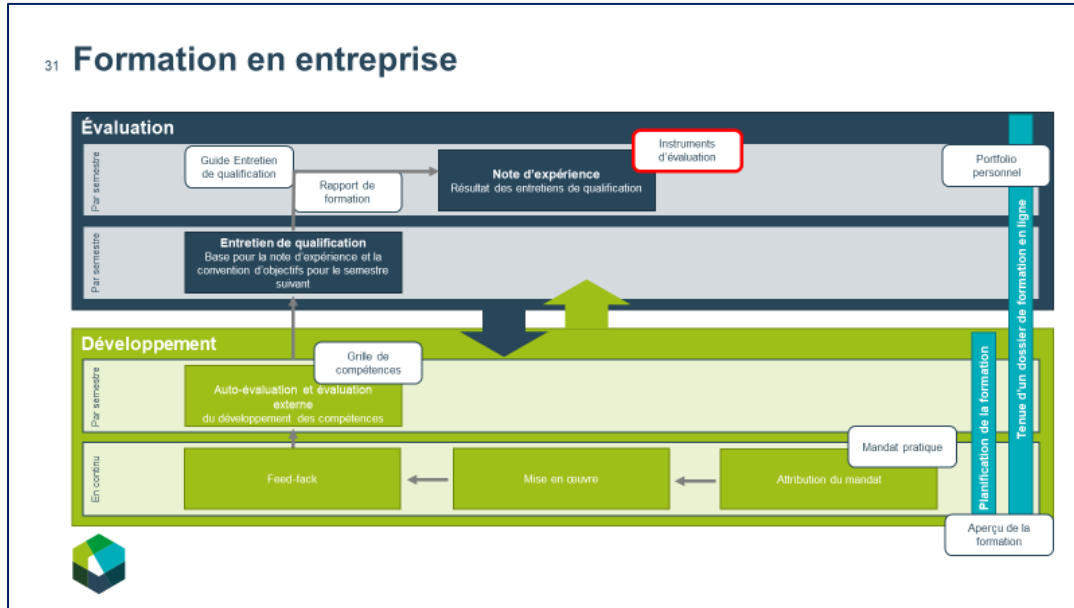


**Phase d'évaluation**

**Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise**

# 62 Note d'expérience de l'entreprise

- Une note d'expérience par semestre
- Évaluation des prestations et de l'engagement des apprenti-e-s
- La grille d'évaluation est mise à disposition sur Konvink
- Saisie dans la "salle d'examen" sur Konvink



Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce CFC de la branche Services et administration

Contrôle de compétences de l'entreprise – résumé de l'évaluation

Date d'examen : \_\_\_\_\_ Nom du candidat/de la candidate\* : \_\_\_\_\_

Entretien de qualification			
Critère d'évaluation	Points	Points obtenus	
Compétences opérationnelles développées	3	x 4	
Analyser les forces et les faiblesses	3	x 1	
Déduire des apprentissages	3	x 1	
Faire preuve de motivation et d'initiative	3	x 1	
Collaboration interne et externe active	3	x 1	
<b>Nombre total de points</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>Note** :</b>

\*\* Formule : 
$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points atteints} \times 5}{\text{Nombre max. de points possibles}} + 1$$

Nom/prénom formateur/trice : \_\_\_\_\_ Nom/prénom apprenti-e : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Les notes des contrôles de compétence de l'entreprise sont saisies par le formateur/la formatrice sur Konvink. L'échange de données entre Konvink et la plateforme d'échange des données des cantons (BDEFA2) est automatisé.

\*ci-après, « l'apprenti-e ».



# 63 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (1/3)

## Situation initiale

Sur la base des entretiens de qualification semestriels avec les personnes en formation et des rapports de formation, vous procédez à leur évaluation. Celle-ci est intégrée sous forme de note d'expérience dans la procédure de qualification. Vous attribuez une note d'expérience après chaque semestre. Une grille d'évaluation standardisée est mise à votre disposition pour garantir une évaluation équitable.

## Utilité

- Évaluation régulière et systématique du développement des compétences dans l'entreprise
- Renforcement du lieu d'apprentissage « entreprise » grâce à une note d'expérience pertinente pour la procédure de qualification.



# 64 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (2/3)

## Démarche

1. Ouvrez le formulaire « Note d'expérience entreprise » sur Konvink.
2. Parcourez les questions principales des différents critères d'évaluation. Procédez à une évaluation du développement des compétences des personnes en formation en vous appuyant sur les questions principales et les critères d'évaluation respectifs. Pour votre évaluation, référez-vous aux niveaux de qualité prédéfinis.
3. Notez vos remarques dans le champ « Observations ». Indiquez quels domaines la personne en formation maîtrise déjà bien, de même que ceux dans lesquels elle peut encore progresser. Veillez à documenter vos observations de façon concrète, exhaustive et intelligible.
4. Attribuez les points pour le domaine concerné. Justifiez les points qui ont été décomptés du total dans le champ correspondant.
5. La note d'expérience est générée automatiquement.
6. Transmettez la note d'expérience via Konvink à la plateforme d'échange de données cantonale BDEFA2.

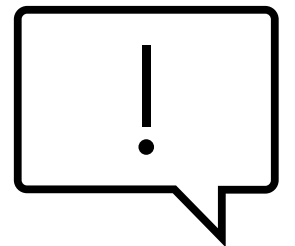




## 65 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (3/3)

### Quels sont les points à prendre en compte ?

- Évaluez le développement des compétences de la personne en formation dans sa globalité, entre la dernière évaluation et celle-ci.
- Basez-vous pour cela sur les critères prédéfinis.
- Veillez à **documenter intelligiblement les raisons pour lesquelles vous avez enlevé des points.**
- **Les notes d'expérience pour la formation à la pratique professionnelle seront reprises si la personne en formation change d'entreprise ou de branche.**
- Utilisez les instruments prescrits.



## 66 Mandat « Note d'expérience en entreprise »

### Définition de la tâche

Vous avez mené l'entretien de qualification de Mia Modèle avec succès. La dernière étape consiste à attribuer la note d'expérience en entreprise. À deux, faites-vous une idée générale des critères d'évaluation et notez les éventuelles questions.

### Attente/objectif

Vous connaissez les critères d'évaluation et les différents niveaux de qualité et êtes en mesure d'utiliser la grille d'évaluation de manière autonome.

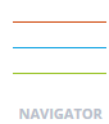
### Conditions-cadres

Outil :                    Formulaire note d'expérience en entreprise  
Forme sociale :        travail en binôme  
Durée :                    15'



# Apprentissage autonome & encadrement

# 68 Le dossier de formation en ligne soutient l'apprentissage autonome



## Documentation d'apprentissage en ligne

📅 Aktualisiert am Sonntag, 18. Dezember 2022

Votre documentation d'apprentissage en ligne sur Konvink vous aide à planifier et à gérer votre processus d'apprentissage tout au long de votre formation de base. Vous y documenterez et réfléchirez à la mise en œuvre de vos mandats pratiques, vous évalueriez vos compétences, vous rassembleriez des outils et des ressources provenant des lieux de formation que sont l'entreprise, l'école professionnelle et les cours interentreprises et vous constituerez ainsi peu à peu un portefeuille d'artiste de votre savoir-faire professionnel. Vous voulez en savoir plus ? Alors, jetez-y un œil.

### Ici, vous accédez directement à votre documentation d'apprentissage en ligne

Sur Konvink, vous gérez votre documentation d'apprentissage en ligne sous la forme d'un portfolio personnel. En cliquant sur le lien ci-dessous, vous accédez directement à votre portfolio.

[vers mon portfolio](#)

- Identifier et montrer les expériences et les progrès des personnes en formation en matière d'apprentissage
- Utiliser des stratégies d'apprentissage et développer des compétences personnelles
- Consigner le niveau de formation personnel
- Documenter tous les mandats pratiques
- Relier les contenus d'apprentissage des différents lieux de formation
- Matériel de référence et outils personnels pour se préparer à la PQual
- Consigner les compétences opérationnelles et les compétences transversales
- Consigner les compétences complémentaires, comme les diplômes en langues



# Procédure de qualification

# 70 Procédure de qualification (1/3)

**Pendant l'apprentissage :**

## **Notes d'expérience**

- Moyenne des 6 contrôles de compétences de l'entreprise → Note d'expérience de la formation à la pratique professionnelle
- Moyenne des 2 contrôles de compétences des CI → Note d'expérience des cours interentreprises
- Moyenne des 6 notes de bulletin semestriel → Note d'expérience de l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale



# 71 Procédure de qualification (2/3)

**Vers la fin de l'apprentissage :**

## **Travail pratique**

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen oral de 50 min
- Se base sur le dossier de formation en ligne
- Suppression de l'examen écrit

## **Examens scolaires finaux**

Il y a une partie d'examen séparée pour chaque domaine de compétences opérationnelles (DCO) A-E :

- DCO A : 30 min à l'oral sous forme d'une présentation et d'une application active
- DCO B : 75 min par écrit sous forme d'une étude de cas avec des tâches partielles
- DCO C : 75 min écrit sous forme de simulations pratiques et d'une langue étrangère
- DCO D : 30 min à l'oral sous forme d'un jeu de rôles et de traitement de situations déterminantes pour le succès (y compris langue étrangère)
- DCO E : 75 min par écrit sous forme d'une étude de cas avec des tâches partielles

La partie scolaire et la partie entreprise doivent être achevées avec au moins la note 4 (note éliminatoire).



## 72 Procédure de qualification (3/3)

### Conditions de réussite

La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies :

- a) la note du domaine de qualification « travail pratique » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- b) la note du domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- c) la note globale est supérieure ou égale à 4.

La procédure de qualification peut être répétée deux fois au maximum.

#### Qu'est-ce qu'une note éliminatoire ?

Une note éliminatoire signifie que la personne en formation doit obligatoirement obtenir une note suffisante, soit au moins 4, à ce domaine partiel et de qualification. Si ce n'est pas le cas, la procédure de qualification est considérée comme non réussie, même si la moyenne générale est suffisante.





# 73 Structure de la procédure de qualification avec examen final – Employée/Employé de commerce CFC

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage		2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		3 <sup>e</sup> année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes		
Examen final	Examen final dans l'entreprise						TP	Note éliminatoire	30%	
	Examen final à l'école						CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)	30%	
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE	25%	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		Moyenne des 6 notes semestrielles globales	50%
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6		
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6		
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		Option					NBS 1	NBS 1		
NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	NSG 5	NSG 6					
Note d'expérience CI			CC-CI 1			CC-CI 2		Moyenne des 2 CC-CI	25%	

Légende :

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise    CP / CG = connaissances prof./culture générale    NSG = note semestrielle globale  
 DCO = domaine de compétences opérationnelles    NBS = note du bulletin semestriel  
 TP = travail pratique    DC = domaine à choix



**Le saviez-vous ?**

# 75 Fixation des connaissances



Merci de votre attention

# 77 Exigences posées aux apprenti-e-s (1/2)

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
<b>Diplôme</b>	Attestation fédérale de formation professionnelle	Certificat fédéral de capacité	Certificat fédéral de capacité avec maturité professionnelle
<b>Durée</b>	2 ans	3 ans	3 ans
<b>Exigences scolaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir terminé l'école obligatoire</li> <li>• Disposer de <b>bonnes connaissances orales et écrites</b> de la langue nationale de la région</li> <li>• Avoir des prérequis pour apprendre <b>une</b> langue étrangère</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des <b>résultats moyens à bons</b></li> <li>• Disposer de <b>bonnes connaissances orales et écrites</b> de la langue nationale de la région</li> <li>• Avoir des prérequis pour apprendre <b>deux</b> langues étrangères</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des <b>résultats bons à très bons au degré secondaire I</b></li> <li>• Témoigner d'une <b>grande volonté d'apprendre au niveau scolaire</b> et, le cas échéant, réussir un examen d'admission (selon la réglementation cantonale)</li> </ul>
<b>Forme de formation</b>	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIE <sub>n</sub> ) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIE <sub>c</sub> )	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIE <sub>n</sub> ) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIE <sub>c</sub> )
<b>Formation scolaire</b>	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 <sup>e</sup> année d'apprentissage : 1 jour par semaine	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 <sup>e</sup> année d'apprentissage : 2 jours par semaine 3 <sup>e</sup> année d'apprentissage : 1 jour par semaine	2 jours par semaine pendant toute la durée de la formation  Formation générale approfondie en mathématiques, histoire, politique, technique et environnement (cf. plan d'études cadre MP).



# 78 Exigences posées aux apprenti-e-s (2/2)

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
<b>Domaines de compétences opérationnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion du développement professionnel et personnel</li> <li>• Communication avec différents groupes d'intérêts</li> <li>• Collaboration au sein de processus de travail en entreprise</li> <li>• Gestion d'infrastructures et d'applications</li> <li>• Traitement d'informations et de contenus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques</li> <li>• Interaction dans un milieu de travail interconnecté</li> <li>• Coordination des processus de travail en entreprise</li> <li>• Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs</li> <li>• Utilisation des technologies numériques du monde du travail</li> </ul>	Les domaines de compétences opérationnelles sont les mêmes que pour les employé-e-s de commerce CFC.
<b>Langues étrangères</b>	Toutes les personnes en formation apprennent <b>une langue étrangère</b> au <b>niveau A2</b> dans le cadre de leur formation. Celle-ci est fixée par le canton.	Toutes les personnes en formation apprennent <b>deux langues étrangères</b> dans le cadre de leur formation. Dans la première langue étrangère, qui est fixée par le canton, les personnes en formation acquièrent des compétences orales et écrites approfondies ( <b>niveau B1</b> ). La deuxième langue étrangère est enseignée dans le cadre des domaines à choix.	<b>Deux langues étrangères</b> sont enseignées dans le cadre de l'apprentissage de base du CFC et de la maturité professionnelle. C'est pourquoi les personnes en formation qui suivent la maturité professionnelle ont plus de leçons dans les langues étrangères et atteignent par conséquent le niveau de langue d' <b>au moins B2</b> dans les deux langues.
<b>Perspectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrer sur le marché du travail</li> <li>• Passer à la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC (2 ou 3 ans, selon les conditions personnelles)</li> <li>• Formations continues menant à un certificat (sans diplôme fédéral)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrer sur le marché du travail</li> <li>• Suivre une formation professionnelle supérieure (examens professionnels et examens professionnels fédéraux supérieurs, écoles supérieures)</li> <li>• Obtenir ensuite la maturité professionnelle (MP 2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrer sur le marché du travail</li> <li>• Étudier dans une haute école spécialisée</li> <li>• Étudier dans une haute école pédagogique sous certaines conditions</li> <li>• Emprunter la passerelle vers les hautes écoles universitaires</li> </ul>



Lien : [Exigences posées aux personnes en formation à partir de 2023](#)