



Guide destiné aux formatrices / formateurs CI

Employé-e-s de commerce CFC Service et Administration SA

Version

juillet 2025, CIFIC Suisse



Contenu

1	Concept	3
1.1	Objectifs	3
1.2	Structure des CI	3
1.3	Programme des CI	5
1.3.1	Employé-e de commerce CFC SA FIEn	5
1.3.2	Employé-e de commerce CFC SA FIEc avec 1 an de stage de février à janvier (Variante 1)	5
1.3.3	Employé-e de commerce CFC SA FIEc avec 1 an de stage d'août à juillet (Variante 3)	7
1.3.4	Employé-e de commerce CFC SA FIEc avec 2 ans de stage d'août à juillet (Variante 4)	8
1.4	Structure des contrôles des compétences CI	9
2	Médias d'apprentissage CI	14
2.1	Matériel CI	14
2.2	Environnement de travail numérique pour les personnes en formation	14
2.3	Environnement de travail numérique pour les formatrices et formateurs CI	14
3	Planification et mise en œuvre des CI	15
3.1	Planification des CI	15
3.2	Utilisation du matériel CI	15
3.3	Encadrement des personnes en formation	17
3.4	Contrôles des compétences CI	17
3.4.1	Tests de certification	18
3.4.2	Mandats de transfert	18
3.4.3	Délais de soumission	18
3.4.4	Soumission	18
3.4.5	Évaluation	18
3.4.6	Déclaration d'autonomie	20
3.4.7	Dispositions d'exécution des tests de certification	20
3.4.8	Archivage	20



1 Concept

Le présent paragraphe décrit les objectifs, la structure et la conception des cours interentreprises (CI) ainsi que des contrôles des compétences CI.

1.1 Objectifs

Les CI visent en premier lieu à offrir un accompagnement individuel aux personnes en formation et à stimuler leur capacité de réflexion. Leurs objectifs sont les suivants :

- Approfondir les connaissances fondamentales et les aptitudes acquises à l'école professionnelle ;
- Favoriser l'acquisition d'une méthodologie de travail et de compétences en communication ;
- Encourager la mise en application des acquis dans différentes situations professionnelles ;
- Stimuler la réflexion personnelle sur l'expérience pratique et l'utiliser pour développer des compétences ;
- Favoriser les échanges entre les personnes en formation ;
- Assurer la préparation aux prestations fournies lors des examens.

En outre, durant les CI, les personnes en formation acquièrent des compétences opérationnelles spécifiques à la branche Services et administration qui découlent des compétences opérationnelles globales du profil de qualification Employé-e de commerce CFC. Ces compétences sont structurées selon neuf situations de travail typiques ayant donné lieu à des objectifs évaluateurs sur lesquels les personnes en formation travaillent pendant les dix jours de CI. Les objectifs évaluateurs sont définis dans le plan de formation Employé-e de commerce CFC.

1.2 Structure des CI

Les cours interentreprises (CI) sont élaborés selon une approche de blended learning. Autrement dit, la formation comprend à la fois des phases en présentiel et des phases d'autoapprentissage guidées.

Le déroulement intégral des CI est expliqué à l'aide des graphiques des pages 5 à 8 :

- **Jours en présentiel** : pendant huit jours, les personnes en formation travaillent sur les contenus prescrits, réfléchissent à leur expérience pratique et échangent avec d'autres personnes en formation ainsi qu'avec les formatrices et formateurs CI.
- **Travaux préparatoires et tâches de suivi** : ces tâches servent de préparation aux jours en présentiel et d'approfondissement des contenus abordés.
- **Phases d'autoapprentissage guidées (blended learning)** : pendant deux jours de CI, les personnes en formation assimilent des contenus de manière autonome grâce à des unités d'apprentissage, travaillent sur des mandats de transfert ou effectuent des tests d'entraînement ou de certification. Les formatrices et formateurs CI présentent les tâches à effectuer à l'occasion du jour en présentiel précédent et proposent un accompagnement individuel. Les personnes en formation définissent la date et le lieu des phases d'autoapprentissage guidées en accord avec leurs formatrices et formateurs en entreprise. Elles disposent de huit heures de travail pour chaque phase d'autoapprentissage guidée.
- **Contrôles des compétences CI** : les prestations fournies par les personnes en formation dans le cadre des CI sont consignées et évaluées à l'aide de deux contrôles des compétences. Une description détaillée de ces derniers est disponible au chapitre suivant.



L'approche du blended learning permet d'organiser l'apprentissage lors des CI de manière plus personnalisée, plus flexible et plus efficace. Cette approche facilite notamment les aspects suivants :

- **Accroître l'autonomie :** durant l'apprentissage autonome, les personnes en formation assument la responsabilité de leur processus d'apprentissage. Elles prennent leurs propres décisions et suivent rigoureusement leurs objectifs d'apprentissage.
- **Augmenter la motivation pour apprendre :** les personnes en formation peuvent intégrer leurs propres expériences issues de leur quotidien professionnel et suivre elles-mêmes leurs progrès en matière d'apprentissage. Cette prise de responsabilités a un impact positif sur la motivation des personnes en formation.
- **Améliorer les résultats de l'apprentissage :** choisir leurs propres méthodes et stratégies d'apprentissage permet aux personnes en formation de mieux les adapter à leurs besoins individuels. Elles atteignent ainsi leurs objectifs de manière plus ciblée.
- **Augmenter la flexibilité :** les personnes en formation déterminent généralement elles-mêmes leur temps d'étude et leur lieu d'apprentissage. Elles peuvent ainsi intégrer l'apprentissage plus facilement dans leur quotidien.
- **Prendre en compte les besoins individuels :** l'apprentissage autonome permet de mieux tenir compte des spécificités, des intérêts et des compétences des personnes en formation.



1.3 Programme des CI

1.3.1 Employé-e de commerce CFC SA FIEN

		1 ^{re} année d'apprentissage				2 ^e année d'apprentissage				3 ^e année d'apprentissage	
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.)	
	- Introduction CI - Travailler avec Konvink - Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise - Gestion des interfaces - Méthode IPDRCE - Les bases de la gestion de mandats - Avoir le sens du service	- présentation d'œuvre - Introduction CC-CI - Transmission d'informations - Les caractéristiques d'une entreprise - Protection des données en entreprise - Introduction phase d'apprentissage autonome encadré		- État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 - Introduction CC-CI 2 - Communication avec les différents groupes d'intérêts - Produits/services - Réglementations dans l'entreprise		- Mon projet (MT 2) - Formuler des objectifs SMART - Identifier et prioriser les étapes de travail - Établir un planning - Identifier les défis et chercher des solutions	- Mon projet - Échanges d'expériences - Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	- Mon projet - Échanges d'expériences - Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	- Réflexion / finalisation mon projet - Introduction présentation de projet - Analyse PESTEL - Input travail pratique	- Présentation mon projet - Compétences transversales - Planification du développement professionnel - Simulation travail pratique	
	- MP CI 1 - MS CI 1	MP CI 2		- MP CI 4 - Finaliser l'œuvre pour le MT 1 - Soumettre CC-CI 1		MP CI 6	MP CI 7	MP CI 8	- MP CI 9 - Finaliser l'œuvre pour le MT 2 - Soumettre CC-CI 2	MP CI 10	
Phase d'autoapprentissage guidée				CI 3		CI 5					
				Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test		- Choisir le domaine spécifique du projet - Définir et développer une idée de projet - Élaborer une ébauche de projet					
Contrôles de compétence	E-Test			CC-CI 1: Certificat e-test (40%)		CC-CI 2: Certificat e-test (40%)					
				- Gérer habilement les interfaces en entreprise - Traiter les demandes des clients sur différents canaux		- 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%)		CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)					
				Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»		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



Employé-e de commerce CFC SA FIEc avec 1 an de stage de février à janvier (Variante 1)

1 ^{er} semestre					2 ^e semestre				
Jours en présentiel	CI 1 (février)	CI 2 (octobre)		CI 4 (mai)	CI 6 (août)	CI 7 (septembre)	CI 8 (octobre)	CI 9 (novembre)	CI 10 (janvier)
	- Introduction CI - Travailler avec Konvink - Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise - Gestion des interfaces - Méthode IPDRCE - Les bases de la gestion de mandats - Avoir le sens du service	- présentation d'œuvre - Introduction CC-CI - Transmission d'informations - Les caractéristiques d'une entreprise - Protection des données en entreprise - Introduction phase d'apprentissage autonome encadré		- État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 - Introduction CC-CI 2 - Communication avec les différents groupes d'intérêts - Produits/services - Réglementations dans l'entreprise	- Mon projet - Formuler des objectifs SMART - Identifier et prioriser les étapes de travail - Établir un planning - Identifier les défis et chercher des solutions	- Mon projet - Echanges d'expériences - Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	- Mon projet - Echanges d'expériences - Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	- Réflexion / finalisation mon projet - Introduction présentation de projet - Analyse PESTEL - Input travail pratique	- Présentation mon projet - Compétences transversales - Planification du développement professionnel - Simulation travail pratique
Préparation / Suivi	- MP CI 1 - MS CI 1	MP CI 2		- MP CI 4 - Finaliser l'œuvre pour le MT 1 - Soumettre CC-CI 1	MP CI 6	MP CI 7	MP CI 8	- MP CI 9 - Finaliser l'œuvre pour le MT 2 - Soumettre CC-CI 2	MP CI 10
Phase d'autoapprentissage-tissage guidée			CI 3 Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test	CI 5 - Choisir le domaine spécifique du projet - Définir et développer une idée de projet - Élaborer une ébauche de projet					
Contrôles de compétence	E-Test certificat	CC-CI 1: Certificat e-test (40%) - Gérer habilement les interfaces en entreprise - Traiter les demandes des clients sur différents canaux 			CC-CI 2: Certificat e-test (40%) - 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 à la fin du 1^{er} semestre  Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2^e semestre									



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin du 1^{er} semestre



Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2^e semestre



1.3.3 Employé-e de commerce CFC SA FIEc avec 1 an de stage d'août à juillet (Variante 3)

1 ^{re} semestre					2 ^e semestre				
Jours en présentiel	CI 1 (août)	CI 2 (septembre)		CI 4 (novembre)	CI 6 (janvier)	CI 7 (février)	CI 8 (mars)	CI 9 (mars)	CI 10 (avril)
	• Introduction CI • Travailler avec Konvink • Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise • Gestion des interfaces • Méthode IPDRCE • Les bases de la gestion de mandats • Avoir le sens du service	• présentation d'œuvre • Introduction CC-CI • Transmission d'informations • Les caractéristiques d'une entreprise • Protection des données en entreprise • Introduction phase d'apprentissage autonome encadré		• Etat des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 • Introduction CC-CI 2 • Communication avec les différents groupes d'intérêts • Produits/services • Réglementations dans l'entreprise	- Mon projet • Formuler des objectifs SMART • Identifier et prioriser les étapes de travail • Etablir un planning • Identifier les défis et chercher des solutions	- Mon projet • Echanges d'expériences • Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	- Mon projet • Echanges d'expériences • Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	• Réflexion / finalisation mon projet • Introduction présentation de projet • Analyse PESTEL • Input travail pratique	• Présentation mon projet • Compétences transversales • Planification du développement professionnel • Simulation travail pratique
	• MP CI 1 • MS CI 1	• MP CI 2		• MP CI 4 • Finaliser l'œuvre pour le MT 1 • Soumettre CC-CI 1	• MP CI 6	• MP CI 7	• MP CI 8	• MP CI 9 • Finaliser l'œuvre pour le MT 2 • Soumettre CC-CI 2	• MP CI 10
Phase d'autoapprentissage guidée			CI 3	CI 5					
			• Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test	• Choisir le domaine spécifique du projet • Définir et développer une idée de projet • Elaborer une ébauche de projet					
Contrôles de compétence			CC-CI 1: Certificat e-test (40%)		CC-CI 2: Certificat e-test (40%)				
			• Gérer habilement les interfaces en entreprise • Traiter les demandes des clients sur différents canaux 		• Utiliser des infrastructures numériques • Créer des contenus numériques • Garantir la gestion des données • Rédiger des textes compréhensibles 				
			CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)		CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)				
			Mandat de transfert «traiter les demandes des clients» 		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 à la fin du 1 ^{er} semestre					 Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2 ^e semestre				



1.3.4 Employé-e de commerce CFC SA FIEC avec 2 ans de stage d'août à juillet (Variante 4)

		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre			4 ^e semestre	
Jours en présentiel	CI 1 (août)	CI 2 (septembre)			CI 4 (mars)	CI 6 (septembre)	CI 7 (octobre)	CI 8 (novembre)	CI 9 (mars)	CI 10 (avril)
	• Introduction CI • Travailler avec Konwink • Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise • Gestion des interfaces • Méthode IPDRCE • Les bases de la gestion de mandats • Avoir le sens du service	• présentation d'œuvre • Introduction CC-CI • Transmission d'informations • Les caractéristiques d'une entreprise • Protection des données en entreprise • Introduction phase d'apprentissage autonome encadré			• État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 • Introduction CC-CI 2 • Communication avec les différents groupes d'intérêts • Produits/services • Réglementations dans l'entreprise	- Mon projet • Formuler des objectifs SMART • Identifier et prioriser les étapes de travail • Établir un planning • Identifier les défis et chercher des solutions	- Mon projet • Échanges d'expériences • Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	- Mon projet • Échanges d'expériences • Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	• Réflexion / finalisation mon projet • Introduction présentation de projet • Analyse PESTEL • Input travail pratique	• Présentation mon projet • Compétences transversales • Planification du développement professionnel • Simulation travail pratique
Préparation / Suivi	• MP CI 1 • MS CI 1	• MP CI 2			• MP CI 4 • Finaliser l'œuvre pour le MT 1 • Soumettre CC-CI 1	• MP CI 6	• MP CI 7	• MP CI 8	• MP CI 9 • Finaliser l'œuvre pour le MT 2 • Soumettre CC-CI 2	• MP CI 10
Phase d'autoapprentissage guidée			CI 3		CI 5					
			• Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test		• Choisir le domaine spécifique du projet • Définir et développer une idée de projet • Élaborer une ébauche de projet					
Contrôles de compétence	E-Test certificat			CC-CI 1: Certificat e-test (40%)		CC-CI 2: Certificat e-test (40%)				
	Mandat de transfert			• Gérer habilement les interfaces en entreprise • Traiter les demandes des clients sur différents canaux	★1	• Utiliser des infrastructures numériques • Créer des contenus numériques • Garantir la gestion des données • Rédiger des textes compréhensibles			★2	
				CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)	★1	CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)			★2	
				Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»		Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)				

★ 1 Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août du 3^e semestre

★ 2 Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 4^e semestre



1.4 Structure des contrôles des compétences CI

L'acquisition des compétences lors des CI est vérifiée à l'aide de deux contrôles des compétences CI (CC-CI). Chacun de ces contrôles se compose de plusieurs tests de certification et d'un mandat de transfert.

L'évaluation est pondérée comme suit :

- Tests de certification : **40 %** de la note du CC-CI correspondant
- Mandat de transfert (œuvre) : **60 %** de la note du CC-CI correspondant

La moyenne des deux CC-CI permet d'obtenir la note d'expérience au CI. Celle-ci est pondérée comme suit :

- **25 %** de la note d'expérience des trois lieux de formation (école professionnelle : 50 %, entreprise : 25 %)
- La note d'expérience commune aux trois lieux de formation représente à son tour **40 %** de la note globale.

Procédure de qualification Employé-e de commerce CFC FIEn

		1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e 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	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5			Moyenne des 6 notes semestrielles globales	50%
		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
						NBS 1	NBS 2			
		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
 DCO = domaine de compétences opérationnelles
 TP = travail pratique
 CP / CG = connaissances prof./culture générale
 NBS = note du bulletin semestriel
 DC = domaine à choix
 NSG = note semestrielle globale



Procédure de qualification Employé-e de commerce CFC FIEc avec 1 an de stage de février à janvier (Variante 1)

		1 ^{re} année de formation		2 ^e année de formation		3 ^e année de formation		Pondération des notes	
Examens finaux	Examen final partie entreprise					TP		Note éliminatoire	(30 %)
	Examen final partie école					CP / CG		Ø des 5 points d'appréciation de l'examen (note éliminatoire)	(30 %)
Notes d'expérience	Note d'expérience partie entreprise					Stage de longue durée Durée : 2 semestres Période : février – janvier CCE 1 CCE 2		Ø des 2 CCE	(25 %)
	Note d'expérience partie école ¹	DCO A	NBS 1 NBS 2	NBS 3			NBS 6	Ø des 4 NGB	(50 %)
		DCO B	NBS 1 NBS 2	NBS 3			NBS 6		
		DCO C	NBS 1 NBS 2	NBS 3					
		DCO D	NBS 1 NBS 2	NBS 3					
		DCO E	NBS 1 NBS 2	NBS 3					
		DOC	NBS 1 NBS 2	NBS 3					
		Option					NBS		
	Note d'expérience CI		NGB 1 NGB 2	NGB 3			NGB 6	Moyenne des 2 CC-CI	(25 %)
					CC-CI 1 CC-CI 2				

¹ Remarque concernant la note d'expérience des écoles professionnelles : la mise en œuvre des prescriptions des plans d'études nationaux FIEc s'effectue conformément aux concepts d'enseignement internes à l'école.

Légende :
 CCE = contrôle des compétences partie entreprise
 DCO = domaine de compétences opérationnelles
 TP = travail pratique

CP / CG = connaissances professionnelles / culture générale
 NBS = note bulletin semestriel
 DOC = domaines à choix
 NGB = note globale du bulletin



Procédure de qualification Employé-e de commerce CFC FIEc avec 1 an de stage d'août à juillet (Variante 3)

		1 ^{re} année de formation		2 ^e année de formation		3 ^e année de formation		Pondération des notes		
Examens finaux	Examen final partie entreprise							TP	Note éliminatoire	(30 %)
	Examen final partie école							CP / CG	Ø des 5 points d'appréciation de l'examen (note éliminatoire)	(30 %)
Notes d'expérience	Note d'expérience partie entreprise					Stage de longue durée Durée : 2 semestres Période : août – juillet			Ø des 2 CCE	(25 %)
	Note d'expérience partie école ¹	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	CCE 1	CCE 2	Ø des 4 NGB	(50 %)
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DOC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
Option		NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS					
	NGB 1	NGB 2	NGB 3	NGB 4						
Note d'expérience CI					CC-CI 1		CC-CI 2	Moyenne des 2 CC-CI	(25 %)	

¹ Remarque concernant la note d'expérience des écoles professionnelles : la mise en œuvre des prescriptions des plans d'études nationaux FIEc s'effectue conformément aux concepts d'enseignement internes à l'école.

Légende :
 CCE = contrôle des compétences partie entreprise
 DCO = domaine de compétences opérationnelles
 TP = travail pratique

CP / CG = connaissances professionnelles / culture générale
 NBS = note bulletin semestriel
 DOC = domaines à choix
 NGB = note globale du bulletin



Procédure de qualification Employé-e de commerce CFC FIEc avec 2 ans de stage d'août à juillet (Variante 4)

		1 ^{re} année de formation		2 ^e année de formation		3 ^e année de formation		Pondération des notes	
Examens finaux	Examen final partie entreprise					TP		Note éliminatoire	(30 %)
	Examen final partie école					CP / CG		Ø des 5 points d'appréciation de l'examen (note éliminatoire)	(30 %)
Notes d'expérience	Note d'expérience partie entreprise			Stage de longue durée Durée : 4 semestres Période : août – juillet				Ø des 2 CCE	(25 %)
	Note d'expérience partie école ¹			CCE 1		CCE 2		Ø des 6 NGB	(50 %)
		DCO A	NBS 1 NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5			
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			
		DOC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			
		Option					NBS		
	Note d'expérience CI			CC-CI 1		CC-CI 2		Moyenne des 2 CC-CI	(25 %)
								(40 %)	

¹ Remarque concernant la note d'expérience des écoles professionnelles : la mise en œuvre des prescriptions des plans d'études nationaux FIEc s'effectue conformément aux concepts d'enseignement internes à l'école.

Légende :
 CCE = contrôle des compétences partie entreprise
 DCO = domaine de compétences opérationnelles
 TP = travail pratique

CP / CG = connaissances professionnelles / culture générale
 NBS = note bulletin semestriel
 DOC = domaines à choix
 NGB = note globale du bulletin



2 Médias d'apprentissage CI

Tout le matériel CI est disponible dans l'environnement de travail numérique sur Konvink, aussi bien pour les formatrices et formateurs CI que pour les personnes en formation.

2.1 Matériel CI

La CIFIC Suisse met à disposition le matériel CI élaboré de manière centralisée afin de garantir une mise en œuvre uniforme des CI et de soutenir au mieux les formatrices et formateurs CI. Les contenus suivants sont disponibles :

- Inputs, programmes du jour, scénarios et ordres de travail pour les jours en présentiel ;
- Mandats pour la préparation et le suivi des jours en présentiel ;
- Mandats pour les phases d'autoapprentissage guidées ;
- Mandats pour les tests de certification dans le cadre des contrôles des compétences CI ;
- Mandats de transfert dans le cadre des CC-CI ;
- Unités d'apprentissage composées d'introductions, de modules de connaissances, d'exercices, de séquences de démonstration et d'autres éléments didactiques concernant les thèmes suivants :
 - Gérer habilement les interfaces en entreprise
 - Traiter les demandes des client-e-s sur différents canaux
 - Utiliser des infrastructures numériques
 - Créer des contenus numériques
 - Garantir la gestion des données
 - Rédiger des textes compréhensibles

2.2 Environnement de travail numérique pour les personnes en formation

Dans l'environnement d'apprentissage numérique « Mon CI CFC » sur Konvink, les personnes en formation trouvent tout le matériel nécessaire pour développer leurs compétences. Cela comprend les documents pour :

- les jours en présentiel ;
- les phases d'autoapprentissage guidées ;
- les CC-CI.

2.3 Environnement de travail numérique pour les formatrices et formateurs CI

Dans l'environnement de travail numérique qui leur est réservé sur Konvink, les formatrices et formateurs CI trouvent à la fois le présent guide et tous les documents pour les cours en présentiel et les phases d'autoapprentissage guidées. La plateforme offre en outre de nombreuses informations et possibilités d'échanges.



3 Planification et mise en œuvre des CI

3.1 Planification des CI

La répartition des jours de CI (en présentiel et en phase d'autoapprentissage guidée) sur les différentes années de formation est inscrite de manière contraignante dans le plan de formation et ne peut pas être modifiée.

Il convient de respecter le rythme proposé pour les jours de CI (FIEn et FIEc) conformément aux graphiques récapitulatifs, car c'est la seule façon de garantir une mise en œuvre optimale des différentes phases des CC-CI.

3.2 Utilisation du matériel CI

Le matériel élaboré par la CIFC Suisse pour :

- les jours en présentiel ;
- leur préparation et leur suivi ;
- les phases d'autoapprentissage guidées ;
- les CC-CI

constitue la base contraignante pour la mise en œuvre de l'enseignement par les formatrices et formateurs CI.

Il est possible d'adapter la durée et la méthode du programme du jour ou du scénario en concertation avec les coordinatrices et coordinateurs CI responsables de la commission des cours. Aucune autre adaptation n'est autorisée.

Le matériel mis à disposition est spécifié dans le paragraphe suivant.



Quoi	Contenu	Points d'attention
Matériel pour les jours en présentiel		
Programmes du jour (PJ)	Contiennent le déroulement des jours en présentiel.	Possibilité d'adapter les horaires individuellement. La commission des cours envoie le programme du jour par e-mail aux personnes en formation avant les jours de CI correspondants.
Scénarios	Déroulement détaillé de la leçon et remarques à l'intention des formatrices et formateurs CI.	Les contenus sont contraignants. Possibilité d'adapter les scénarios sur le plan méthodique.
Présentation générale	Contient les objectifs, le déroulement, les inputs, les directives de travail, etc.	Contient parfois des commentaires. Peut être distribuée aux personnes en formation sous forme de photocopié (PDF ou imprimé).
Directives de travail (DT)	Favorise le développement des compétences grâce à des exercices pratiques dans un cadre protégé.	Intégrées dans la présentation générale. Avant d'appliquer les directives, en parler avec les personnes en formation et répondre à leurs questions. En cas de difficulté, accompagner les personnes en formation – les aider à trouver une solution par elles-mêmes plutôt que de leur donner la solution.
Fixation des connaissances (FC)	Permet de consolider les connaissances fraîchement acquises.	Les utiliser de la même manière que les directives de travail.
Matériel pour la préparation et le suivi des jours en présentiel		
Travaux préparatoires (TP) et tâches de suivi (TS)	Concernent des contenus à traiter entre les jours en présentiel. Analyse des résultats lors du prochain CI.	Distribuer les mandats pendant les cours en présentiel. Répondre directement aux questions.
Matériel pour les phases d'autoapprentissage guidées		
Directive de travail « Phase d'autoapprentissage guidée »	Contient des tâches concrètes pour les deux phases d'autoapprentissage guidées.	À distribuer pendant les CI 2 et 4. Définir la mise en œuvre en cours.
Directive de travail pour les formatrices et formateurs CI « Phase d'autoapprentissage guidée »	Décrit les tâches des personnes en formation et le rôle des formatrices/eurs CI.	À lire au préalable pour se faire une idée des tâches d'encadrement.
Matériel pour les CC-CI		
Tâches pour la réalisation des tests de certification	Instruction en vue de la réalisation des tests de certification pour chaque contrôle des compétences.	Distribuer en présentiel et clarifier les questions en cours.



Quoi	Contenu	Points d'attention
Mandats de transfert	Un mandat de transfert par contrôle des compétences CI.	Distribuer le mandat de transfert 1 lors du CI 2, le mandat de transfert 2 lors du CI 4. Répondre aux questions des personnes en formation pendant le cours.

Vous trouverez tous les documents mentionnés sur Konvink sous forme de fichier Word ou de présentation PowerPoint et de document PDF.

3.3 Encadrement des personnes en formation

L'encadrement par les formatrices et formateurs CI est un facteur de réussite essentiel pour que les personnes en formation puissent développer leurs compétences durant le CI. Au début de la formation, il s'agit d'un accompagnement assez rapproché qui se relâche au fur et à mesure que les personnes en formation acquièrent de l'autonomie.

Le caractère axé sur les compétences reste cependant inchangé. Il est garanti à la fois par le matériel déjà existant et le rôle actif des formatrices et formateurs CI. Ce dernier consiste à soutenir et à accompagner les personnes en formation dans leurs processus d'apprentissage, notamment grâce aux activités suivantes :

- Coacher les personnes en formation en leur posant des questions ciblées sur la réalisation de certaines tâches ;
- Résumer les résultats de tâches pour inciter à la réflexion ;
- Donner des feed-back pragmatiques et favorables à l'apprentissage ;
- Intégrer des expériences propres pour faire comprendre certains aspects ;
- Créer un environnement d'apprentissage motivant grâce à des conditions-cadres claires ;
- Encadrer les phases d'autoapprentissage guidées et clarifier les questions en suspens ;
- Préparer les personnes en formation aux contrôles des compétences CI.

La qualité de cet encadrement contribue sensiblement à la motivation d'apprendre, à l'efficacité personnelle et au développement durable des compétences chez les personnes en formation.

3.4 Contrôles des compétences CI

Les CC-CI comprennent les éléments suivants :

	CC-CI 1	CC-CI 2
Tests de certification (pondération 40 %)	– Gérer habilement les interfaces en entreprise – Traiter les demandes des clients sur différents canaux	– Utiliser des infrastructures numériques – Garantir la gestion des données – Créer des contenus numériques – Rédiger des textes compréhensibles
Mandat de transfert (pondération 60 %)	Traiter les demandes des clients	Mon projet

L'introduction au CC-CI 1 a lieu pendant le CI 2, tandis que l'introduction au CC-CI 2 est prévu pendant le CI 4. À cette occasion, les personnes en formation se familiarisent avec la structure, le déroulement et les exigences des CC-CI. La préparation s'effectue en dehors du CI après la communication des instructions.



3.4.1 Tests de certification

Les tests de certification sont réalisés dans le cadre des phases d'autoapprentissage guidées. Les tâches correspondantes figurent dans les documents CI. Les formatrices et formateurs CI remettent ces documents aux personnes en formation, expliquent leurs contenus en classe, répondent aux questions en suspens et rappellent les dispositions d'exécution des tests de certification ainsi que les délais de soumission à respecter.

3.4.2 Mandats de transfert

Le premier mandat de transfert « Traiter les demandes des clients » est attribué lors du CI 2, tandis que le deuxième mandat « Mon projet » est effectué au cours du CI 4. En classe, les personnes en formation bénéficient d'une introduction aux deux mandats et d'une discussion à leur sujet.

Elles documentent leur démarche sous forme d'œuvre multimédia sur la plateforme de travail et d'apprentissage Konvink. Les formatrices et formateurs CI les accompagnent dans cette tâche. Les formatrices et formateurs en entreprise soutiennent et encadrent les personnes en formation dans la mise en œuvre pratique.

Pour la documentation du premier mandat de transfert, les personnes en formation disposent de 10 heures, pour la documentation du deuxième de 20 heures. Ces heures sont considérées comme temps de travail. Si elles ont besoin de plus de temps, elles doivent terminer la documentation en dehors des heures de travail.

Avant le CI 4 (pour le CC-CI 1) et avant les CI 7, 8 et 9 (pour le CC-CI 2), les formatrices et formateurs CI se font une idée de l'état d'avancement des œuvres. Au cours des CI suivants, ils donnent du feedback aux personnes en formation concernant des observations d'ordre général ou la mise en œuvre. Un feedback individuel sur les différentes œuvres n'est pas prévu.

3.4.3 Délais de soumission

Le CC-CI 1 doit être soumis après le CI 4 et le CC-CI 2 après le CI 9. La commission des cours cantonale fixe les délais de soumission contraignants. Un point entier est déduit en cas de soumission tardive du CC-CI. Si le délai supplémentaire fixé par la commission des cours n'est pas respecté, la personne en formation reçoit 0 point pour toute prestation partielle manquante.

3.4.4 Soumission

Les personnes en formation soumettent l'œuvre relative au mandat de transfert avec les certificats E-Test via la box « Mes prestations fournies lors des examens » dans le portfolio personnel.

3.4.5 Évaluation

L'évaluation des tests de certification se fait automatiquement. Les formatrices et formateurs CI procèdent uniquement à l'évaluation des deux œuvres. Pour cela, ils peuvent utiliser l'outil d'évaluation sur Konvink.

Une fois l'évaluation des œuvres et l'attribution des notes terminées, les points obtenus sont pondérés, additionnés à ceux des tests de certification correspondants et convertis en une note pour le CC-CI correspondant. La note ainsi obtenue est transmise directement à la BDEFA2 via l'outil d'évaluation. Après la transmission des notes, les personnes en formation peuvent consulter leur résultat dans la box « Mes bulletins et certificats ».

Délais pour l'évaluation et l'attribution des notes



	FIE _n	FIE _c
CC-CI 1	Au plus tard le 15.08 de la 2 ^e année de formation	Stage de longue durée 1 an : Au plus tard à la fin du 1 ^{er} semestre Stage de longue durée 2 ans : Au plus tard le 15.08 du 3 ^e semestre
CC-CI 2	Au plus tard le 15.05 de la 3 ^e année de formation	Stage de longue durée 1 an : Au plus tard à la fin du 2 ^e semestre Stage de longue durée 2 ans : Au plus tard le 15.05 du 4 ^e semestre

CC-CI 1 : Barème avec exemple

	Max de obtenus	Points obtenus	Pondération en %	Coefficient	Points obtenus x coefficient = points pondérés
Mandat de transfert	21	12	60	$60 / 21 = 2.86$	$12 \times 2.86 = 34.32$
E-Test (2)	90	60	40	$40 / 90 = 0.44$	$60 \times 0.44 = 26.04$
Total	111	82	100		60.72
Note					$(60.72 / 100 \times 5) + 1 = \mathbf{4.0}$

CC-CI 2 : Barème avec exemple

	Max de obtenus	Points obtenus	Pondération en %	Coefficient	Points obtenus x coefficient = points pondérés
Mandat de transfert	24	15	60	$60 / 24 = 2.5$	$15 \times 2.5 = 37.5$
E-Test (4)	180	135	40	$40 / 180 = 0.22$	$135 \times 0.22 = 29.7$
Total	204	150	100		67.2
Note					$(67.2 / 100 \times 5) + 1 = \mathbf{4.36}$



3.4.6 Déclaration d'autonomie

L'œuvre relative au mandat de transfert doit être assortie d'une déclaration d'autonomie dûment remplie et signée par les personnes en formation ainsi que les formatrices et formateurs. Au moyen de cette déclaration, les deux parties confirment la rédaction autonome du mandat de transfert, l'utilisation exclusive des sources et des outils mentionnés et le signalement correct de tous les extraits de texte repris. Elles déclarent en outre avoir signalé et vérifié rigoureusement les contributions obtenues grâce à des outils basés sur l'IA. Toute utilisation non déclarée constitue une violation de la déclaration d'autonomie. Elle sera considérée comme du plagiat et entraînera des sanctions.

3.4.7 Dispositions d'exécution des tests de certification

Les dispositions d'exécution suivantes s'appliquent aux tests de certification :

- Les personnes en formation effectuent les exercices avant de passer le test de certification.
- Les personnes en formation effectuent les tests de certification dans le cadre des phases d'autoapprentissage guidées à l'endroit de leur choix.
- La commission des cours cantonale compétente distribue le mandat correspondant.
- Les personnes en formation s'assurent d'avoir un appareil qui fonctionne correctement, une batterie suffisamment chargée et une connexion Internet stable (si possible LAN).
- Les tests de certification doivent être exécutés sous forme de travail individuel et sans outils.
- Les tests de certification peuvent être effectués **une seule fois**.
- Les personnes en formation soumettent le résultat du test de certification en même temps que le mandat de transfert/l'œuvre sous forme de CC-CI, dans les délais. La commission des cours cantonale compétente fixe les délais de soumission contraignants.

En cas de problèmes techniques pendant l'exécution du test de certification, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Si le test de certification est lancé par erreur mais interrompu dans les 2 :00 minutes, il est possible de le recommencer.
- Si le test de certification est interrompu en raison d'un problème technique de Konvink, il peut être repassé.
- Si le test de certification est interrompu en raison d'un autre problème technique (par ex. dysfonctionnement d'un appareil, panne du système d'exploitation, problème lié à Internet, etc.) ou d'une mauvaise manipulation effectuée par la personne en formation, le test de certification ne peut pas être repassé. Dans ce cas, il est considéré comme non validé.
- En cas de litiges, les données figurant dans le reporting Konvink font foi.

3.4.8 Archivage

Le dossier relatif à l'évaluation des CC-CI est automatiquement archivé sur Konvink. Le délai de conservation est de minimum un an après la publication du résultat global une fois la procédure de qualification clôturée ou la procédure de recours terminée.