



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

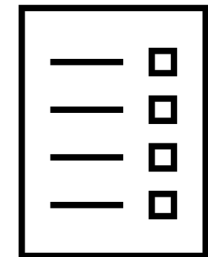


Réforme 2023 | Employé-e de commerce AFP Module pour formatrices et formateurs en entreprise

Mise à jour août 2026

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

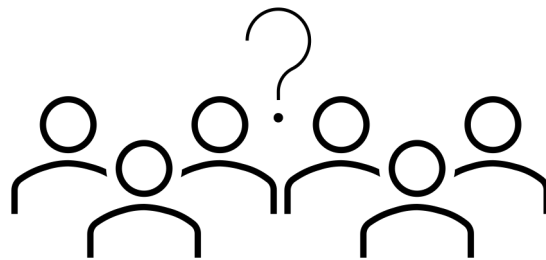
Les participantes et participants :

- 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 AFP

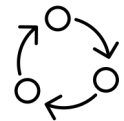
Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
a	Gestion du développement professionnel et personnel	a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	a3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	a4 : Intégrer des question sociales et politiques fondamentales dans ses actions
b	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs	b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs	b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
c	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	c1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	c2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	
d	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	d1 : Organiser des séances et des événements	d2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial		
e	Traitement d'informations et de contenus	e1 : Rechercher des informations selon le mandat donné	e2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise	



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

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 (mandat pratique)
- Médias d'apprentissage scolaires pour les connaissances professionnelles
- Dossier de formation numérique
- Portfolio personnel



Formes et cadres d'apprentissage

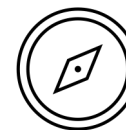
- Apprentissage autonome et individualisé = apprenti-e-s responsables
- Nouveau : 2 jours d'école / semaine en 1^{re} année d'apprentissage
- Nouveau : 8 jours de cours interentreprises
- Cadres d'apprentissage hybrides
- Outils numériques



10 Les principales nouveautés en bref (2/2) - AFP

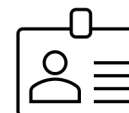
Orientation vers les compétences opérationnelles

- 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 »
- Les niveaux AFP et CFC sont parfaitement adaptés l'un à l'autre en termes de contenu et de conception, ils forment un champ professionnel cohérent



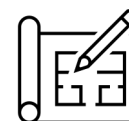
Première langue étrangère obligatoire

- Tenir compte de l'importance de la communication dans le champ professionnel commercial
- Maintenir le niveau de langue A2 de l'école obligatoire pendant l'apprentissage
- **Transmission exclusivement à l'école professionnelle, peut être utilisée en entreprise**
- Grande importance en vue d'un passage au niveau CFC



Instruments de mise en œuvre pour la pratique

- Développement des compétences : des mandats pratiques et des grilles de compétences
- Évaluation des compétences : entretien de qualification et rapport de formation, note d'expérience (instrument d'évaluation Contrôle des compétences Entreprise)



11 **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.



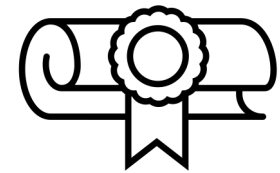
12 **Employée/employé de commerce AFP → Employée/Employé de commerce CFC**

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

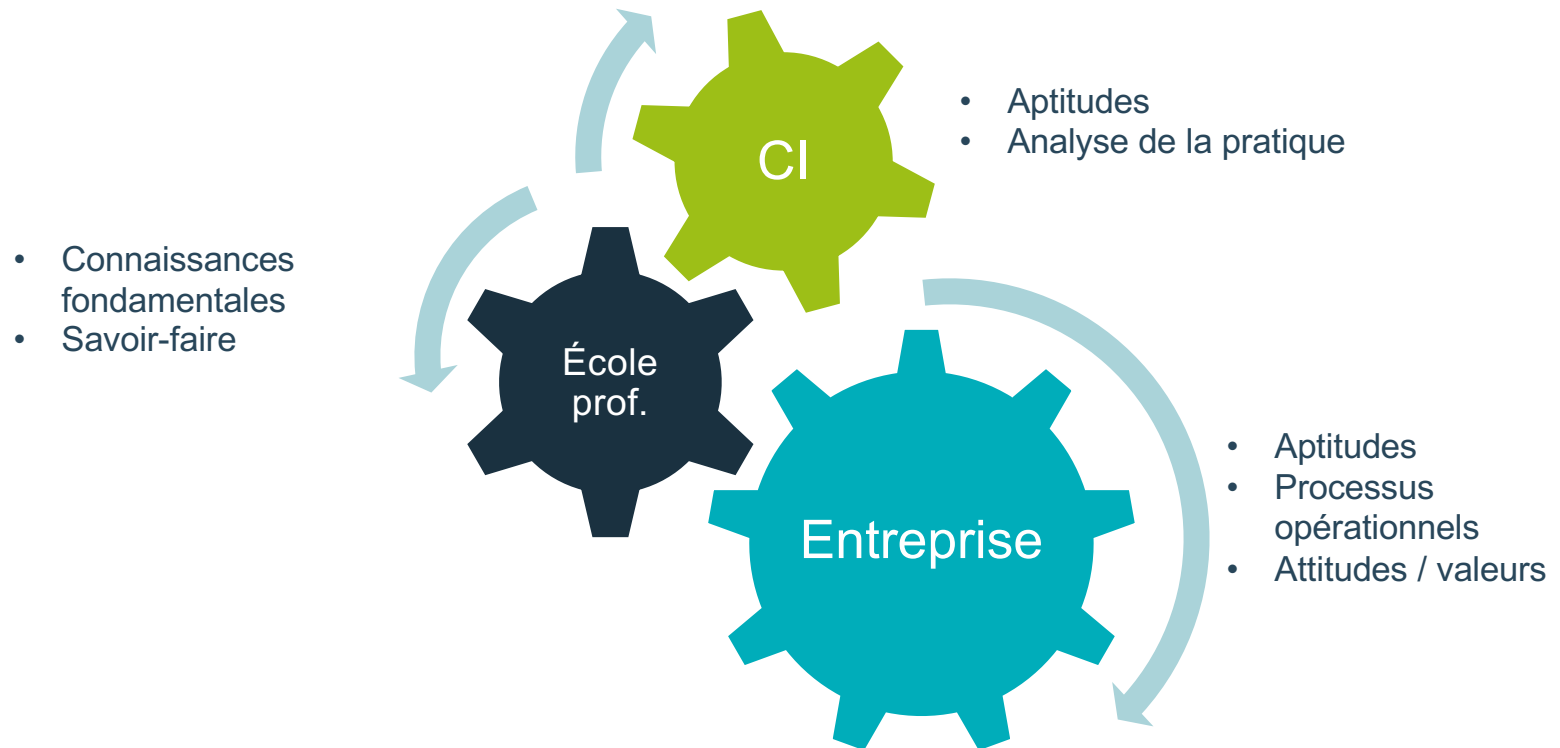
Formation CFC raccourcie en 2 ans

- *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

14 Les interactions entre les trois lieux de formation



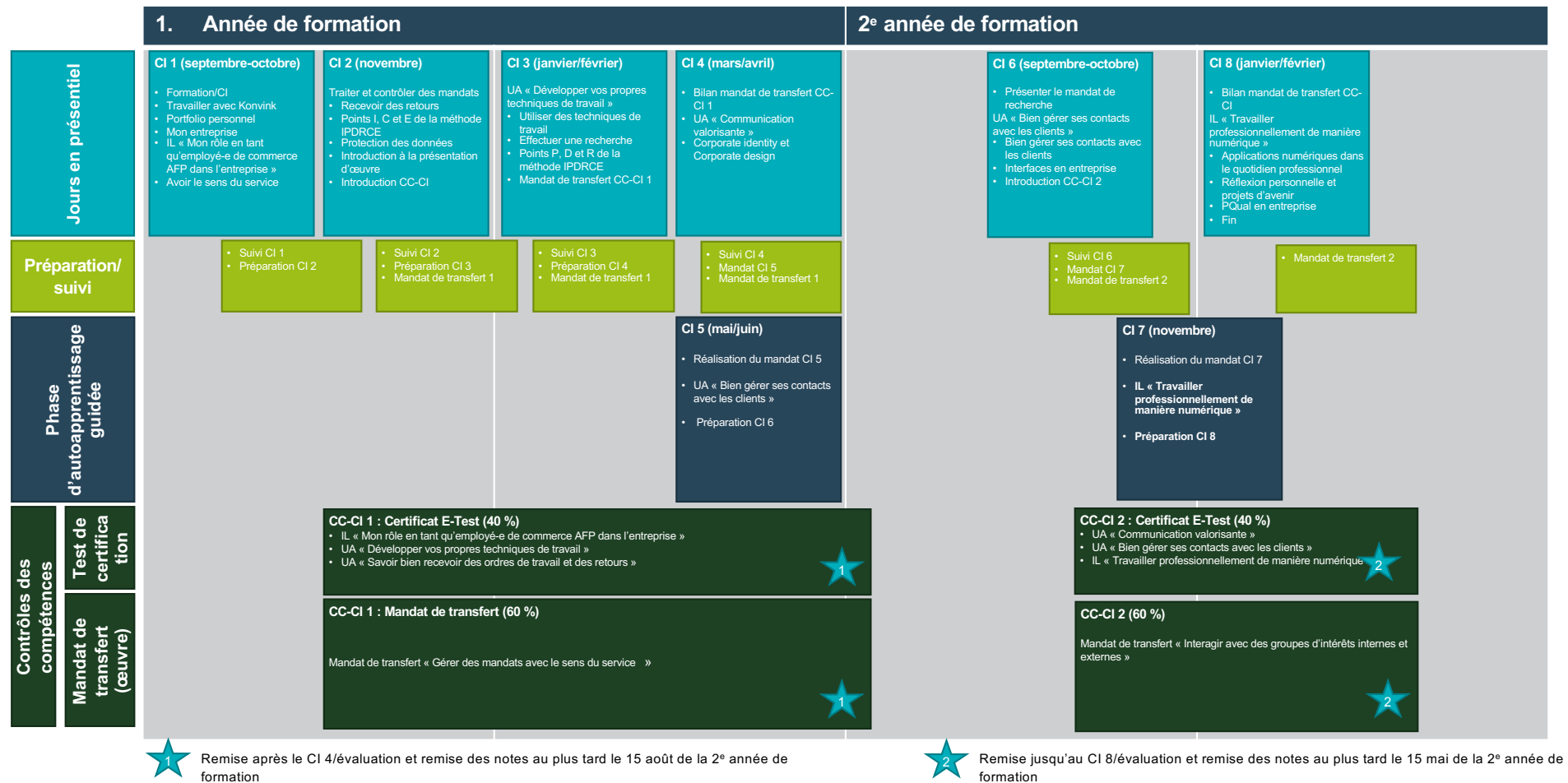
Aperçu de la formation Employé-e de commerce AFP – dès 2025

15

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

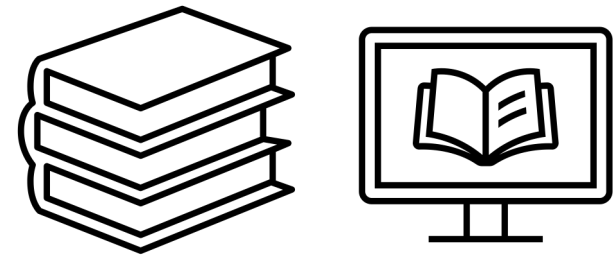
Le programme des CI

Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP



18 Phases d'autoapprentissage guidées

- AFP : Les jours de CI 5 et 7 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.



19 Contrôles de compétences des CI – Employé-e-s de commerce AFP

CC-CI 1 (1 ^{re} année d'apprentissage)	CC-CI 2 (2 ^e année d'apprentissage)
Certificat e-test (40%) • Impulsion en ligne «Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise». • Unité d'apprentissage «Développer vos propres techniques de travail» • Unité d'apprentissage «Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours»	Certificat e-test (40%) • Unité d'apprentissage «Communiquer avec respect» • Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients» • Impulsion en ligne «Travailler professionnellement de manière numérique»
Mandat de transfert (60%) • Traiter des mandats de manière orientée vers les services	Mandat de transfert (60%) • Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes

Certificat e-test

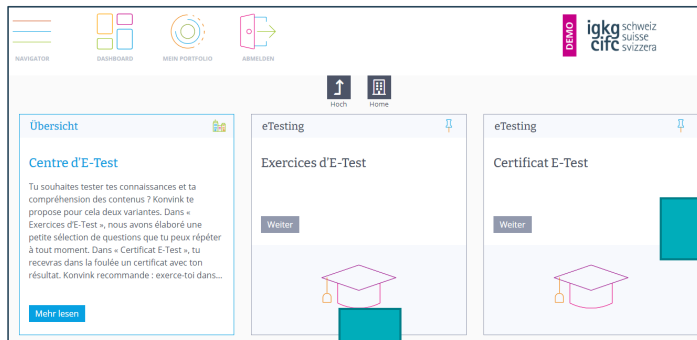
- Les responsables des CI présentent les e-tests
- Les apprenti-e-s passent les e-tests selon les délais fixés par la commission des cours
- Les responsables des CI surveillent le respect des délais

Mandat de transfert

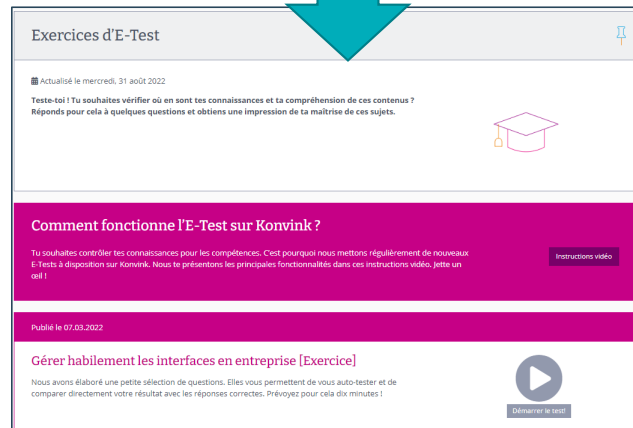
- Les responsables des CI présentent et distribuent les mandats de transfert.
- Les apprenti-e-s élaborent les mandats de transfert en dehors du CI selon les délais fixés par la commission des cours
- Les responsables des CI évaluent les mandats de transfert et saisissent les notes (les deux directement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



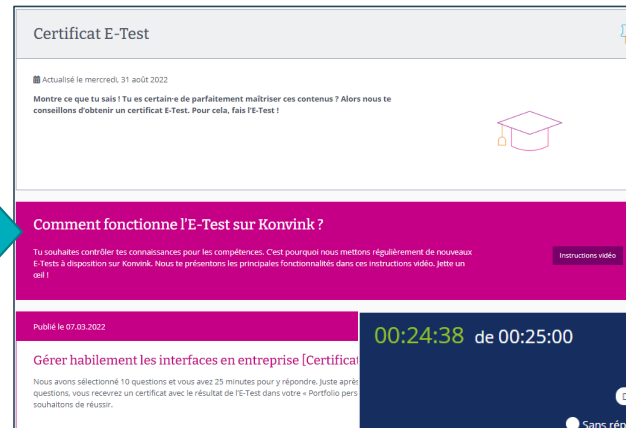
20 Certificat E-Test



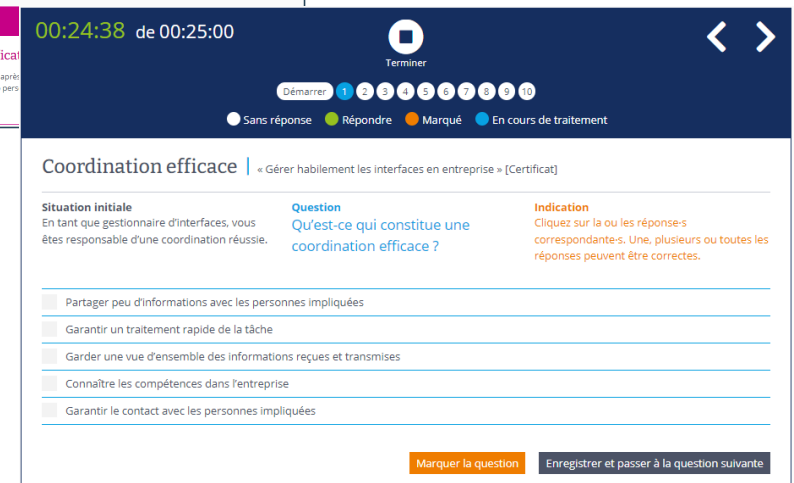
The dashboard features a top navigation bar with icons for 'NAVIGATOR', 'DASHBOARD', 'MEIN PORTFOLIO', and 'ABMELDUNG'. The main content area is divided into three columns. The first column, titled 'Übersicht', contains a section 'Centre d'E-Test' with a brief description and a 'Mehr lesen' button. The second column, titled 'eTesting', contains a section 'Exercices d'E-Test' with a 'Weiter' button. The third column, also titled 'eTesting', contains a section 'Certificat E-Test' with a 'Weiter' button. A large blue arrow points from the 'Exercices d'E-Test' section to the 'Exercices d'E-Test' page below.



The 'Exercices d'E-Test' page has a header with the title 'Exercices d'E-Test' and a 'Weiter' button. Below the header, there is a section 'Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink ?' with a brief description and an 'Instructions video' button. A 'Publié le 07.03.2022' date is shown. The main section is titled 'Gérer habilement les interfaces en entreprise [Exercice]' and contains a brief description of the exercise. A 'Démarrer le test' button is located at the bottom right.



The 'Certificat E-Test' page has a header with the title 'Certificat E-Test' and a 'Weiter' button. Below the header, there is a section 'Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink ?' with a brief description and an 'Instructions video' button. A 'Publié le 07.03.2022' date is shown. The main section is titled 'Gérer habilement les interfaces en entreprise [Certificat]' and contains a brief description of the certificate. A 'Démarrer le test' button is located at the bottom right.



The 'Coordination efficace' question page has a header with the title 'Coordination efficace' and a 'Weiter' button. Below the header, there is a section 'Gérer habilement les interfaces en entreprise = [Certificat]' with a brief description. The main section is titled 'Coordination efficace' and contains a question: 'Qu'est-ce qui constitue une coordination efficace ?'. Below the question, there are four options: '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', and 'Connaître les compétences dans l'entreprise'. A 'Marquer la question' button is located at the bottom right.



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

22 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)



23 Quiz sur les compétences opérationnelles



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

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
a	Gestion du développement professionnel et personnel	a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	a3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	a4 : Intégrer des question sociales et politiques fondamentales dans ses actions
b	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs	b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs	b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
c	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	c1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	c2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	
d	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	d1 : Organiser des séances et des événements	d2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial		
e	Traitement d'informations et de contenus	e1 : Rechercher des informations selon le mandat donné	e2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise	



25 Mandat

Définition de la tâche

Une compétence opérationnelle est attribuée pour chaque groupe. Montrez à l'aide d'un exemple comment elle 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 AFP » (cf. dia 24)

Forme sociale : travail de groupe

Durée : 10' de préparation, 3' de présentation par groupe (forme libre)



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

Exemples de réponses

	Compétence		Mise en œuvre		
	CFC	AFP	Entreprise	École	CI
Salle 1	a1 Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a1 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
Salle 2	b4 Exécuter des tâches de gestion de projet...	d1 Organiser des séances et des événements	Organiser le repas de fin d'année	Bureautique – excel, outlook, planificateur de Gant	Présentation orale en sous-groupes
Salle 3	c3 ...Mettre en œuvre des processus...	c3 ...Mettre en œuvre des processus...	Organiser l'archivage	Bureautique - excel	Suivre les tâches d'un mandat de transfert
Salle 4	d1 Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	b1 Accueillir les clients et les fournisseurs b2 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
Salle 5	e4 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	e2 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	Mettre à jour le site internet de l'entreprise	ICA Français Langue étrangère	CŒuvre Mon entreprise

Le concept de la formation en entreprise et ses instruments

Aperçu de la formation Employé-e de commerce AFP – dès 2025

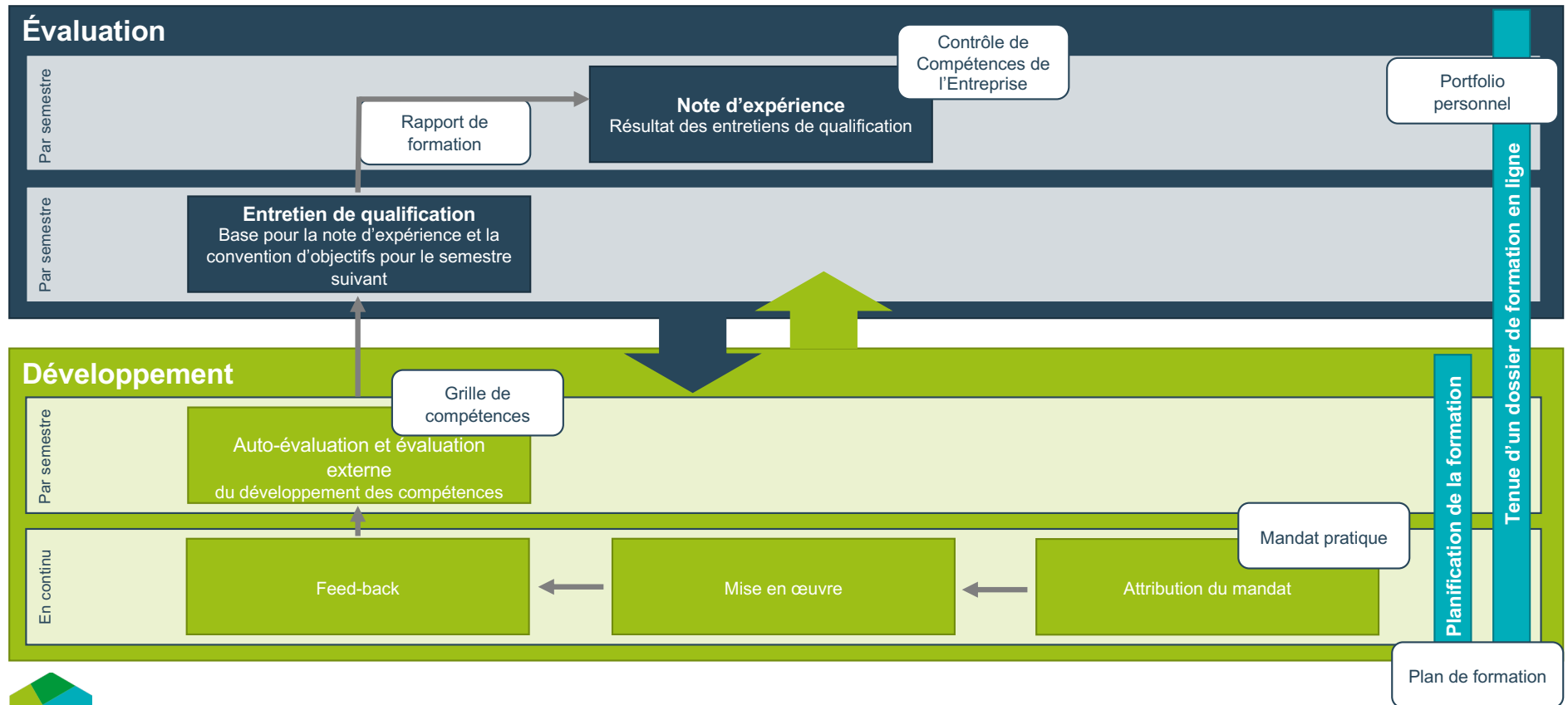
29

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



AE / EE : Grille de compétences

30 Formation en entreprise



Phase de développement
Étape 1 : planifier la formation en entreprise

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

Situation initiale

Dans le cadre de la formation initiale « Employé-e-s de commerce AFP », 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.**



Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne

AE	CO a1	CO a2	CO a3	CO a4	CO a5	CO a6	CO a7	CO a8	CO a9	CO a10
CO a1										
CO a2										
CO a3										
CO a4										
CO a5										
CO a6										
CO a7										
CO a8										
CO a9										
CO a10										
CO a11										
CO a12										
CO a13										
CO a14										
CO a15										
CO a16										
CO a17										
CO a18										
CO a19										
CO a20										
CO a21										
CO a22										
CO a23										
CO a24										
CO a25										
CO a26										
CO a27										
CO a28										
CO a29										
CO a30										
CO a31										
CO a32										
CO a33										
CO a34										
CO a35										
CO a36										
CO a37										
CO a38										
CO a39										
CO a40										
CO a41										
CO a42										
CO a43										
CO a44										
CO a45										
CO a46										
CO a47										
CO a48										
CO a49										
CO a50										
CO a51										
CO a52										
CO a53										
CO a54										
CO a55										
CO a56										
CO a57										
CO a58										
CO a59										
CO a60										
CO a61										
CO a62										
CO a63										
CO a64										
CO a65										
CO a66										
CO a67										
CO a68										
CO a69										
CO a70										
CO a71										
CO a72										
CO a73										
CO a74										
CO a75										
CO a76										
CO a77										
CO a78										
CO a79										
CO a80										
CO a81										
CO a82										
CO a83										
CO a84										
CO a85										
CO a86										
CO a87										
CO a88										
CO a89										
CO a90										
CO a91										
CO a92										
CO a93										
CO a94										
CO a95										
CO a96										
CO a97										
CO a98										
CO a99										
CO a100										

AE / EE : Grille de compétences

igkg schweiz
cific suisse
cific svizzera

Plan de formation exemple Employé-e de commerce AFP

Id. No.	Mandats pratiques	CO	EP	C1	Sum	Stan 1	Stan 2	Stan 3	Stan 4	Département
Domaine de compétence opérationnelle A - Gestion du développement professionnel et personnel										
Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation										
a1	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a2	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a3	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a4	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a5	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a6	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a7	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a8	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a9	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a10	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a11	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a12	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a13	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a14	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a15	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a16	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a17	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a18	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a19	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a20	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a21	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a22	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a23	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a24	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a25	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a26	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a27	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a28	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a29	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a30	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a31	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a32	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a33	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a34	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a35	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a36	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a37	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a38	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a39	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a40	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a41	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a42	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a43	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a44	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a45	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a46	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a47	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a48	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a49	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a50	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a51	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a52	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a53	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a54	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a55	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a56	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a57	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a58	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a59	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a60	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a61	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a62	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a63	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a64	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a65	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a66	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a67	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a68	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a69	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a70	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a71	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a72	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a73	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a74	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a75	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a76	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a77	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a78	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a79	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a80	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a81	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a82	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a83	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a84	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a85	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a86	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a87	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a88	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a89	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a90	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a91	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a92	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a93	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a94	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a95	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a96	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a97	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a98	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a99	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a100	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a101	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a102	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a103	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a104	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a105	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a106	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a107	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a108	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a109	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a110	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a111	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a112	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a113	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a114	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a115	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a116	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a117	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a118	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a119	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a120	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a121	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a122	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a123	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a124	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a125	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a126	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a127	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a128	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a129	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a130	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a131	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a132	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a133	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a134	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a135	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a136	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a137	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a138	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a139	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a140	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a141	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a142	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a143	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation	1-2	1-2	1-2	1-2	x				
a144	Planifier la formation et l'évaluation des personnes en formation</									

33

Démarche

4. Planifiez au moins une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre, ainsi que l'entretien de qualification.

 AE / EE : Grille de compétences



igka
schweiz
cific
suisse
svizzera

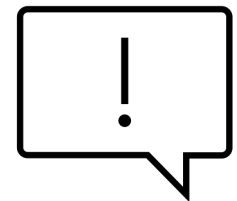
Plan de formation exemple Employé-e de commerce AFP

No.		Modèles pratiques	CO	EP	C3	Sans	Sans 1	Sans 2	Sans 3	Sans 4	Département
Domaine de compétence opérationnelle A - Gestion du développement professionnel et personnel											
		Faire des objectifs SMART et en discuter des mesures	at	1-2	1-2		x				
		Participer activement aux entretiens de planification	at	1-2	1-2		x				
		Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	at	1-2	1-2		x				
		Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	at	1-2	1-2		x				
		Planifier une journée de travail	at	1-2	1-2		x				
		Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	at	1-2	1-2		x				
		Contribuer positivement aux changements	at	3-4	5-6	3-4		x			
Domaine de compétence opérationnelle B - Communication avec des personnes les uns de différents groupes d'intérêt											
		Accueillir les clients	bt	1-2	1-2		x				
		Accueillir les fournisseurs	bt	1-2	1-2		x				
		Recevoir les demandes	bt	1-2	1-2		x				
		Instaurer un contact téléphonique	bt	1-2	1-2		x				
		Téléphoner de manière professionnelle	bt	1-2	1-2		x				
		Traiter ou transférer des demandes	bt	1-2	1-2		x				
		Transmettre des informations	bt	3-4	5-6	3-4			x		
		Montrer l'attitude client lors des entretiens de conseil	bt	3-4	5-6	3-4			x		
		Répondre à des objections	bt	3-4	5-6	3-4			x		
Domaine de compétence opérationnelle C - Collaboration au sein de processus de travail en entreprise											
		Faire preuve d'esprit d'équipe	ct	1-2	1-2	1-2		x			
		Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	ct	1-2	1-2	1-2		x			
		Aider les autres de son service	ct	1-2	3-4	1-2		x			
		Recevoir et transmettre des informations	ct	1-2	3-4	1-2		x			
		Analyser les informations en amont	ct	1-2	3-4	1-2		x			
		Créer un document de soutien	ct	3-4	5-6	3-4			x		

34 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.



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 / Konvink – boussole
Forme sociale : travail individuel/travail en binôme
Durée : 15' de préparation



Environnement de travail et d'apprentissage numérique

Konvink – les nouveautés

37 Découvrons-les...

KONVINK
Wissen fürs Können.



Partagé par Mia Modèle

Employé-e de commerce CFC SA [DEMO]

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

Interaction dans un milieu de travail interconnecté

Coordination des processus de travail en entreprise

Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

Utilisation des technologies numériques du monde du travail

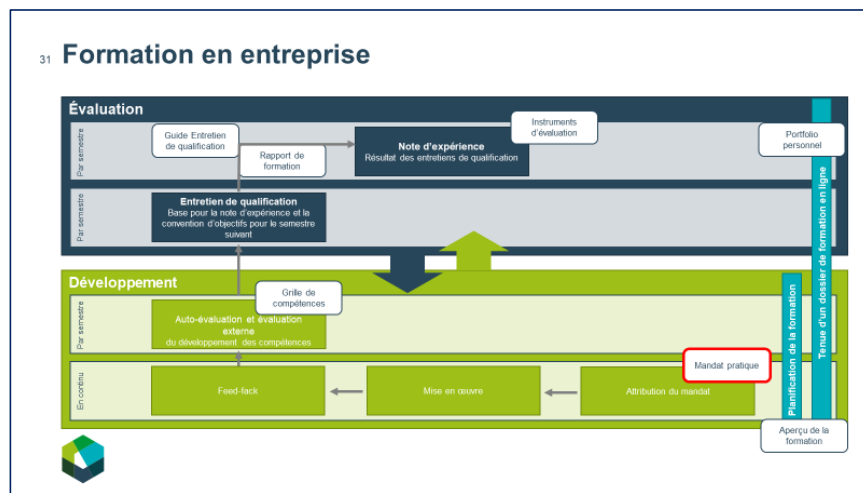
Pour aller plus loin

Phase de développement

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

39 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, **26** mandats pratiques pour les AFP répartis sur les 2 années d'apprentissage



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

1^{re} année de formation

Planifier une journée de travail

Mandat pratique

Compétence opérationnelle a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien

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 et de l'analyse ABC.
- Pour cela, au début de chaque journée de travail, regarde les travaux et les rendez-vous prévus pour la journée.
- Tâche partielle 2** Au cours de la première semaine, discute de ton planning quotidien avec ta ou ton responsable.
- Demande-lui des conseils et des éléments à ajouter à ton planning quotidien.
- Suis ton planning quotidien comme convenu.
- Tâche partielle 3** Après deux semaines, procède à une évaluation finale.
- Analyse comment tu as réussi à gérer ton planning quotidien :
- As-tu suivi le planning quotidien comme prévu ?
 - Il y a-t-il eu des changements fréquents dans le planning quotidien ? Si oui, pourquoi ?
 - Dans quelle mesure le planning quotidien a-t-il été une aide pour exécuter ton travail ?
- Discute de tes conclusions avec ta ou ton responsable.
- Tâche partielle 4** Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

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 EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/impiegato di commercio CFP

1^{re} année de formation

Planifier une journée de travail

Mandat pratique

Compétence opérationnelle a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien

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 et de l'analyse ABC.
Pour cela, au début de chaque journée de travail, regarde les travaux et les rendez-vous prévus pour la journée.

Tâche partielle 2 Au cours de la première semaine, discute de ton planning quotidien avec ta ou ton responsable.
Demande-lui des conseils et des éléments à ajouter à ton planning quotidien.
Suis ton planning quotidien comme convenu.

Tâche partielle 3 Après deux semaines, procède à une évaluation finale.
Analyse comment tu as réussi à gérer ton planning quotidien :
– As-tu suivi le planning quotidien comme prévu ?
– Il y a-t-il eu des changements fréquents dans le planning quotidien ? Si oui, pourquoi ?
– Dans quelle mesure le planning quotidien a-t-il été une aide pour exécuter ton travail ?
Discute de tes conclusions avec ta ou ton responsable.

Tâche partielle 4 Documente et analyse les résultats dans ton dossier de formation numérique.

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

Démarche

1. Consultez la **vue d'ensemble** de la formation ou votre plan de formation en entreprise pour voir quand réaliser quel mandat pratique avec la personne en formation.
2. Choisissez une « **situation de travail** » appropriée dans laquelle elle peut **réaliser le mandat pratique**. Si la personne en formation effectue une tâche pour la première fois, veillez à bien lui expliquer le mandat pratique.
3. Voyez si vous devez aider la personne en formation pour la mise en œuvre. Vous pouvez éventuellement commencer la mise en œuvre en lui donnant quelques instructions.
4. **Fixez** ensemble avec la personne en formation **la date de remise du mandat pratique**.
5. Encadrez la personne en formation. Encouragez-la à vous demander de l'aide si nécessaire et à consigner la mise en œuvre dans son dossier de formation en ligne.
6. **Donnez-lui un feed-back sur la mise en œuvre et sur la documentation**. Vous saurez ainsi ce qui s'est bien passé et ce que la personne en formation pourra améliorer la prochaine fois. Si nécessaire, réattribuez le mandat pratique.



Apprentissage auto-organisé Travailler avec le dossier de formation en ligne												
IAO	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO f1	CO g1	CO h1	CO i1			
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO f1	CO g1	CO h1	CO i1			
Entreprise	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO f2	CO g2	CO h2	CO i2			
CI	CO a4	CO b3			CO c3	CO d4			CO e3			
	1 et 2		3 à 5			6		7 et 8				
Entreprises	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage					Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage						
	CO a1	Participer activement aux entretiens de qualification		CO b1	Accueillir des clients et des fournisseurs		CO c1	Transmettre des informations		CO d1	Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	
	CO a2	Planifier la journée de travail et les rendez-vous		CO b2	Réceptionner et traiter des demandes des clients		CO c2	Organiser le classement		CO d2	Participer positivement aux changements	
	CO a3	Conserver un équilibre travail-vie privée		CO b3	Analyser les incidents en entreprise		CO c3	Rédiger un procès-verbal ou une note de réunion		CO d3	Mettre des entretiens de conseil	
	CO a4	Communiquer via les canaux numériques		CO b4	Recevoir des informations et les transmettre de façon pertinente vers les services		CO c4	Gérer des rendez-vous		CO d4	Établir un diagramme	
	CO a5	Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours		CO b5	Utiliser des applications et résoudre les problèmes techniques		CO c5	Créer des documents de soutien		CO d5	Établir une facture	
	CO a6	Inscrire l'emploi d'équipe		CO b6	Recueillir les retours concernant la sécurité des données		CO c6	Organiser, mettre en œuvre et assurer le suivi de réunions et d'événements		CO d6	Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d'outils multimédias	
				CO b7	Effectuer une recherche					CO d7	Réaliser et évaluer une analyse de données	
	1 ^{er} semestre			2 ^e semestre			3 ^e semestre		4 ^e semestre			
	CCCE 1			CCCE 2			CCCE 3		CCCE 4			
AE / EE : Grille de compétences												

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 ? Éditez ici votre boussole de compétence pour avoir un aperçu de l'évolution de vos compétences !

Toutes les compétences opérationnelles

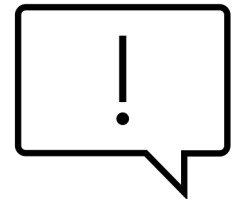
Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Interaction dans un milieu de travail interconnecté	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Coordination des processus de travail en entreprise	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Utilisation des technologies numériques du monde du travail	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Pour aller plus loin

42 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.



43 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 la journée de travail et les rendez-vous ». 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 la journée de travail et les RDV » (CO c1 pour CFC / a2 pour AFP)
Forme sociale : travail en duo
Durée : 30' de préparation, 15' d'échanges

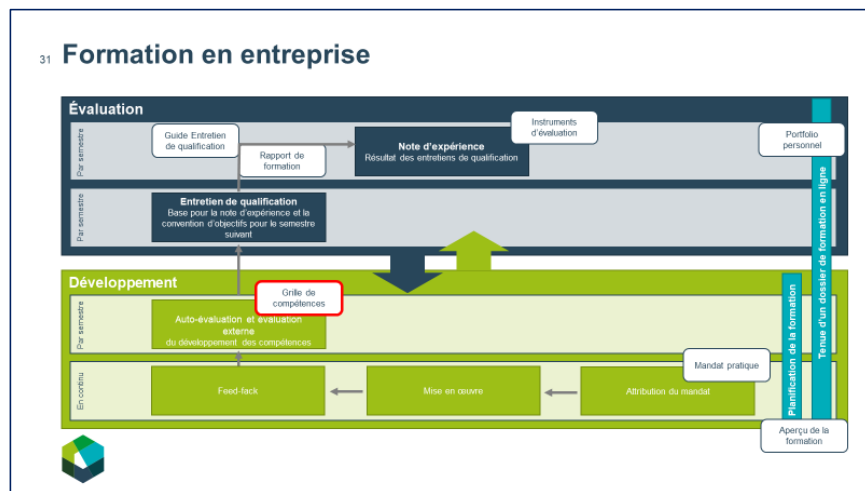


Phase de développement
Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en
formation

45 Grilles de compétences

Vidéo

- 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



NAVIGATEUR DASHBOARD MON PORTFOLIO SE DÉCONNECTER

KONVINK

Vers le haut

Mes grilles de compétences

Évaluez vos compétences! Dans ce but, cliquez sur la grille de compétences d'un domaine précis et prenez note de ce que vous connaissez déjà bien. Définissez en même temps vos lacunes de compétences que vous souhaitez combler. Vous pouvez inviter à tout moment vos collègues ou votre supérieur à une évaluation externe. Comparez votre «image de compétences» avec l'évaluation externe pour obtenir ainsi une évaluation précise pour vous développer ultérieurement. Répétez votre évaluation à une date ultérieure et documentez vos connaissances.

Comment fonctionne la grille de compétences sur Konvink ?

Mesure les compétences et fais-les évaluer par des tiers. Nous te montrons ici comment cela fonctionne très simplement sur Konvink. Avec les instructions vidéo, nous te présentons les principales fonctionnalités. Jette un oeil !

Statut : - Évaluations externes seulement

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

CIFC formation initiale DEMO: 1re année d'apprentissage CFC

Catégorie: Examiner et développer des compétences commerciales

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

46 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



47 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
Utilisez 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	Quêter 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 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100

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

CFC formation initiale DEMO: 1re année d'apprentissage CFC

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 formateurs/formateurs en entreprise et formateurs/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.

Ma conclusion :

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.

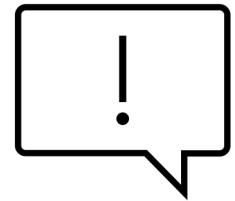
**** Je peux mettre en œuvre la compétence opérationnelle de manière professionnelle.

Marquer la question **Enregistrer et passer à la question suivante**

48 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.



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

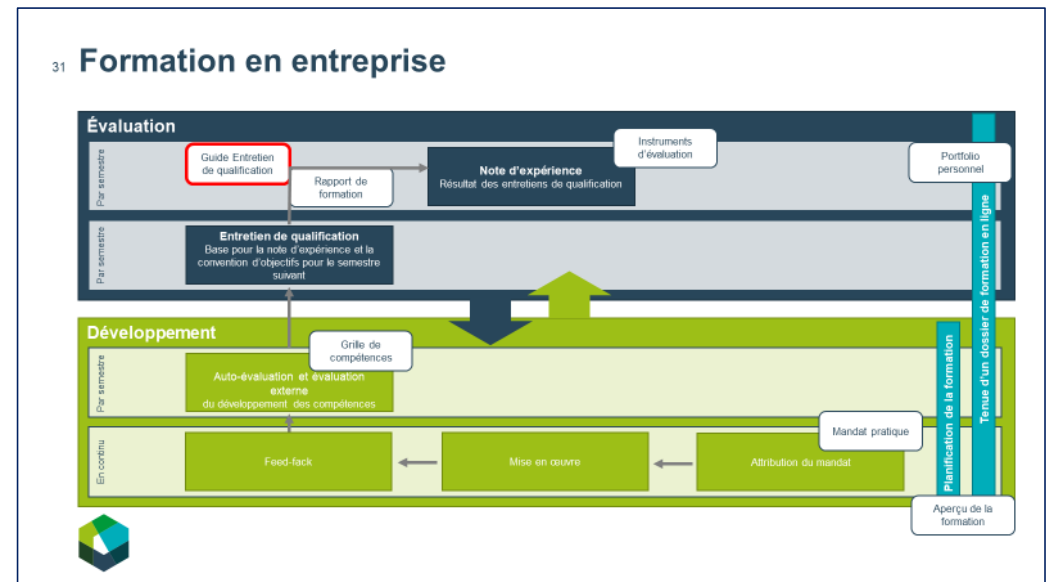


Phase d'évaluation

Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé

51 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



52 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.



53 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.).



54 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 écoulé.
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. Épinglez 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**



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

Suivi

1. Assurez-vous que le rapport de formation est dûment 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.

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 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

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 [Sélectionner un mot-clé]
Mesures [Description des mesures]
Calendrier [Sélectionner la date/période]

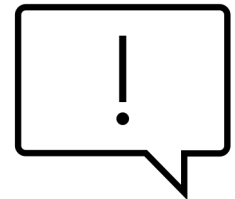
Objectif 2 [Sélectionner un mot-clé]
Mesures [Description des mesures]
Calendrier [Sélectionner la date/période]



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

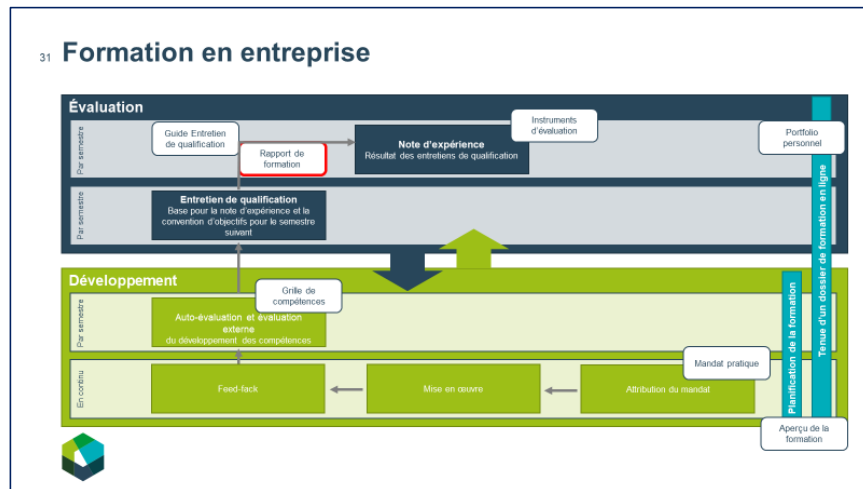
Quels sont les points à prendre en compte ?

- 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.



57 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



Étape précédente **Tableau de bord** Général Évaluation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF 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 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

Étape précédente **Tableau de bord** Général Évaluation **Aperçu** Conclusion Enregistrer en PDF 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]

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'

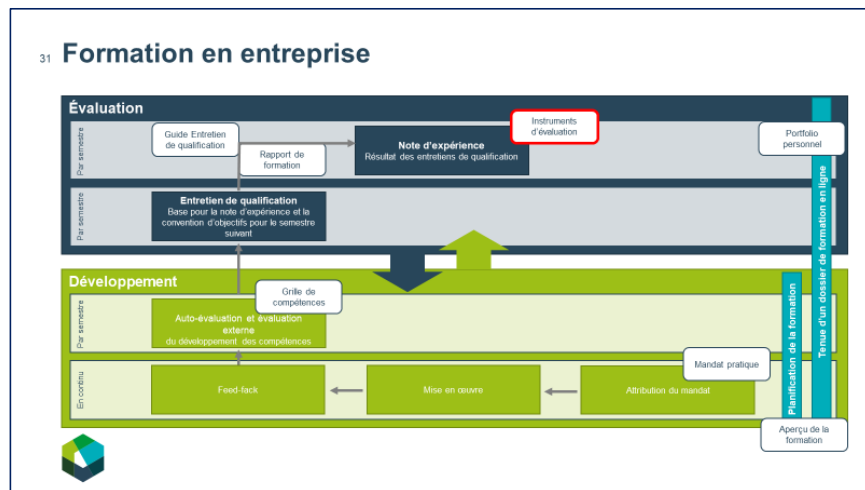


Phase d'évaluation

Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise

60 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	
Nombre total de points	15		24	Note** :

** 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 ».

61 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.



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

Démarche

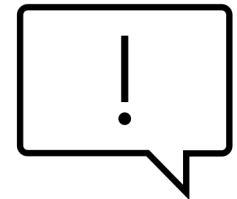
1. Ouvrez le formulaire « Note d'expérience entreprise » sur Konvink.
2. Parcourez les questions principales des différents critères d'évaluation. Procédez à une évaluation du développement des compétences des personnes en formation en vous appuyant sur les questions principales et les critères d'évaluation 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.



63 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.



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

66 Le dossier de formation en ligne soutient l'apprentissage autonome

The screenshot shows the top navigation bar with icons for NAVIGATOR, DASHBOARD, MEIN PORTFOLIO, and ABMELDEN. The main header is blue with the title 'Documentation d'apprentissage en ligne' and a user profile icon. Below the header, a date stamp indicates the content was updated on Sunday, December 18, 2022. The main text describes the online learning documentation on Konvink as a tool for planning and managing the learning process, documenting experiences, and building a portfolio of skills. A blue button labeled 'Ici, vous accédez directement à votre documentation d'apprentissage en ligne' is present. Below this, a paragraph explains that users manage their documentation as a personal portfolio on Konvink, with a link to 'vers mon portfolio'.

NAVIGATOR DASHBOARD MEIN PORTFOLIO ABMELDEN

igkg schweiz suisse svizzera

Hoch Home

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 évaluerez vos compétences, vous rassemblerez 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 accéderez 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

68 Procédure de qualification (1/4)

Pendant l'apprentissage :

Notes d'expérience

- Moyenne des 4 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 4 notes de bulletin semestriel → Note d'expérience de l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale



69 Procédure de qualification (2/4)

Vers la fin de l'apprentissage :

Examen final dans l'entreprise : Travail pratique

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen oral 40 min
- Se base sur le dossier de formation en ligne
- Les compétences opérationnelles A à E sont examinées

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Forme	Durée	Pondération
1	a : Gestion du développement professionnel et personnel	Exercice de corbeille de courrier	10 min	25%
2	b : Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	Jeu de rôles	15 min	25%
3	c : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise d : Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications e : Traitement d'informations et de contenus	Simulation pratique / Critical Incidents	15 min	50%



70 Procédure de qualification (3/4)

Vers la fin de l'apprentissage :

Examen final à l'école professionnelle : Connaissances professionnelles et culture générale

- Écrit et oral, 110 min au total
- Les compétences opérationnelles a à e sont examinées
- Selon le point d'appréciation, dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Forme	Durée	Pondération
1	a : Gestion du développement professionnel et personnel	Oral	30 min	25%
2	b : Communication avec des personnes issues différents groupes d'intérêts	Oral	20 min	25%
3	c : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise d : Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications e : Traitement d'informations et de contenus	écrit	60 min	50%



71 Procédure de qualification (4/4)

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.



72 Structure de la procédure de qualification avec examen final – Employée/Employé de commerce AFP

		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			Moyenne des 3 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire)	30 %
	Examen final à l'école professionnelle				CP / CG			Moyenne des 3 notes des points d'appréciation	30 %
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4			Moyenne des 4 CCE	25 %
	Note d'expérience École professionnelle	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			Moyenne des 4 notes semestrielles globales	50 %
		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				
		NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4				
	Note d'expérience CI		CC-CI 1		CC-CI 2			Moyenne des 2 CC-CI	25 %
								40 %	

Légende :

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise
DCO = domaine de compétences opérationnelles
TP = travail pratique

CP / CG = connaissances professionnelles/culture générale
NBS = note du bulletin semestriel

NSG = note semestrielle globale



Le saviez-vous ?

74 **Fixation des connaissances**



Merci de votre attention