



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Module pour formateurs et formatrices en entreprise Employé-e de commerce CFC SA FIEn et FIEc

Rentrée 2026 – 29.08.2026

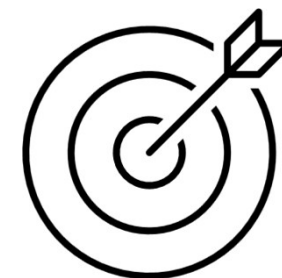
2 Programme



3 Objectifs

Les participantes et participants

- 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 décrire leur rôle de formatrice/formateur en entreprise ou de formatrice/formateur pratique sans outils ;
- connaissent le concept, les phases et les contenus des cours interentreprises et peuvent en expliquer la signification ;
- peuvent échanger activement avec d'autres participant-e-s et retenir des conseils pour la pratique.



Qui est qui ?

5 Qui est qui ?



Documents de référence

7 Bases

- Ordonnance sur la formation professionnelle initiale Employé-e de commerce CFC
- Plan de formation initiale CFC
- Profil de qualification CFC
- Disposition d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final

Disponible en téléchargement sur :

<https://www.skkab.ch/fr/informations-specialisees/documents-orfo-2023/>



8 Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale

Qui est la Communauté d'intérêts Formation commerciale de base Suisse (CIFC Suisse) ?

La CIFC Suisse est l'association de formation professionnelle en charge de la formation initiale Employé·e de commerce AFP de deux ans et de la formation initiale Employé·e de commerce CFC de trois ans de la branche « Services et administration » (SA). SA est la plus importante des 19 branches de formations commerciales.

→ <https://igkg.ch/fr/>



Comment la CIFC est-elle organisée ?

La CIFC Suisse dispose de 21 organisations cantonales ou intercantionales - appelées commissions des cours. Celles-ci sont responsables de la mise en œuvre des cours interentreprises, soutiennent les entreprises formatrices dans la formation en entreprise et travaillent en étroite collaboration avec les écoles professionnelles.

→ <https://igkg.ch/fr/a-propos-de-nous/commission-des-cours/>



9 Guide pour la formation

Le guide pour la formation documente la structure et le contenu de la formation dans l'entreprise, dans les cours interentreprises (CI) ainsi que dans la partie entreprise de la procédure de qualification (PQ). Il introduit toutes les bases obligatoires de la formation professionnelle initiale et sert de guide aux apprenti-e-s, aux formateurs/trices, aux responsables des CI ainsi qu'aux expert-e-s aux examens. Le guide peut être téléchargé gratuitement sur le site Internet de la CIFIC Suisse :



<https://igkg.ch/fr/employe-e-de-commerce-cfc-service-et-administration/formation/>



Formation axée sur les compétences opérationnelles

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

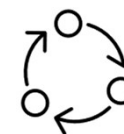
Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles					
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3 : Recevoir et exécuter des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



12 Les principales nouveautés en bref (1/2)

Coopération entre les lieux de formation

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



Formes et cadres d'apprentissage

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



13 Les principales nouveautés en bref (2/2)

Orientation vers les compétences opérationnelles

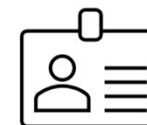
- Orientation systématique vers les compétences opérationnelles dans les trois lieux de formation
- À la fin de leur formation, les apprenti-e-s sont opérationnels
- L'accent est mis sur les situations de travail centrales, abandon des « branches typiques »



Individualisation & flexibilisation de la formation

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

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



Instruments de mise en œuvre pour la pratique

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



14 Domaines à choix

Domaine à choix A

- Deuxième langue étrangère (connaissances orales et écrites approfondies) – anglais (niveau B1 – ancien profil E)
=> *maturité professionnelle intégrée (MP 1) / les personnes qui visent la maturité après l'apprentissage (MP2)*

Domaine à choix B

- Travail de projet individuel (communication orale et acquisition de compétences culturelles dans une deuxième langue étrangère, idem voir ci-dessus) – anglais (niveau A2)

Le domaine à choix est défini par les parties au contrat d'apprentissage et enseigné **pendant les 4 premiers semestres**.

Le domaine à choix **n'est pas inscrit dans le contrat d'apprentissage**. L'école professionnelle soutient la prise de décision « au début de la formation ».



15 Options

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



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.



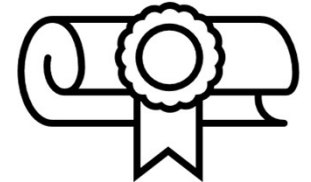
17 **Employée/employé de commerce AFP → Employée/Employé de commerce CFC**

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

- Accès à bas seuil 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.



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

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
Diplôme	Attestation fédérale de formation professionnelle	Certificat fédéral de capacité	Certificat fédéral de capacité avec maturité professionnelle
Durée	2 ans	3 ans	3 ans
Exigences scolaires	- Avoir terminé l'école obligatoire - Disposer de bonnes connaissances orales et écrites de la langue nationale de la région - Avoir des prérequis pour apprendre une langue étrangère	- Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des résultats moyens à bons - Disposer de bonnes connaissances orales et écrites de la langue nationale de la région - Avoir des prérequis pour apprendre deux langues étrangères	- Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des résultats bons à très bons au degré secondaire I - Témoigner d'une grande volonté d'apprendre au niveau scolaire et, le cas échéant, réussir un examen d'admission (selon la réglementation cantonale)
Forme de formation	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIEn) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIEc)	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIEn) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIEc)
Formation scolaire	1 ^{re} année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 ^e année d'apprentissage : 1 jour par semaine	1 ^{re} année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 ^e année d'apprentissage : 2 jours par semaine 3 ^e année d'apprentissage : 1 jour par semaine	2 jours par semaine pendant toute la durée de la formation Formation générale approfondie en mathématiques, histoire, politique, technique et environnement (cf. plan d'études cadre MP).



19 Exigences posées aux apprenti-e-s (2/2)

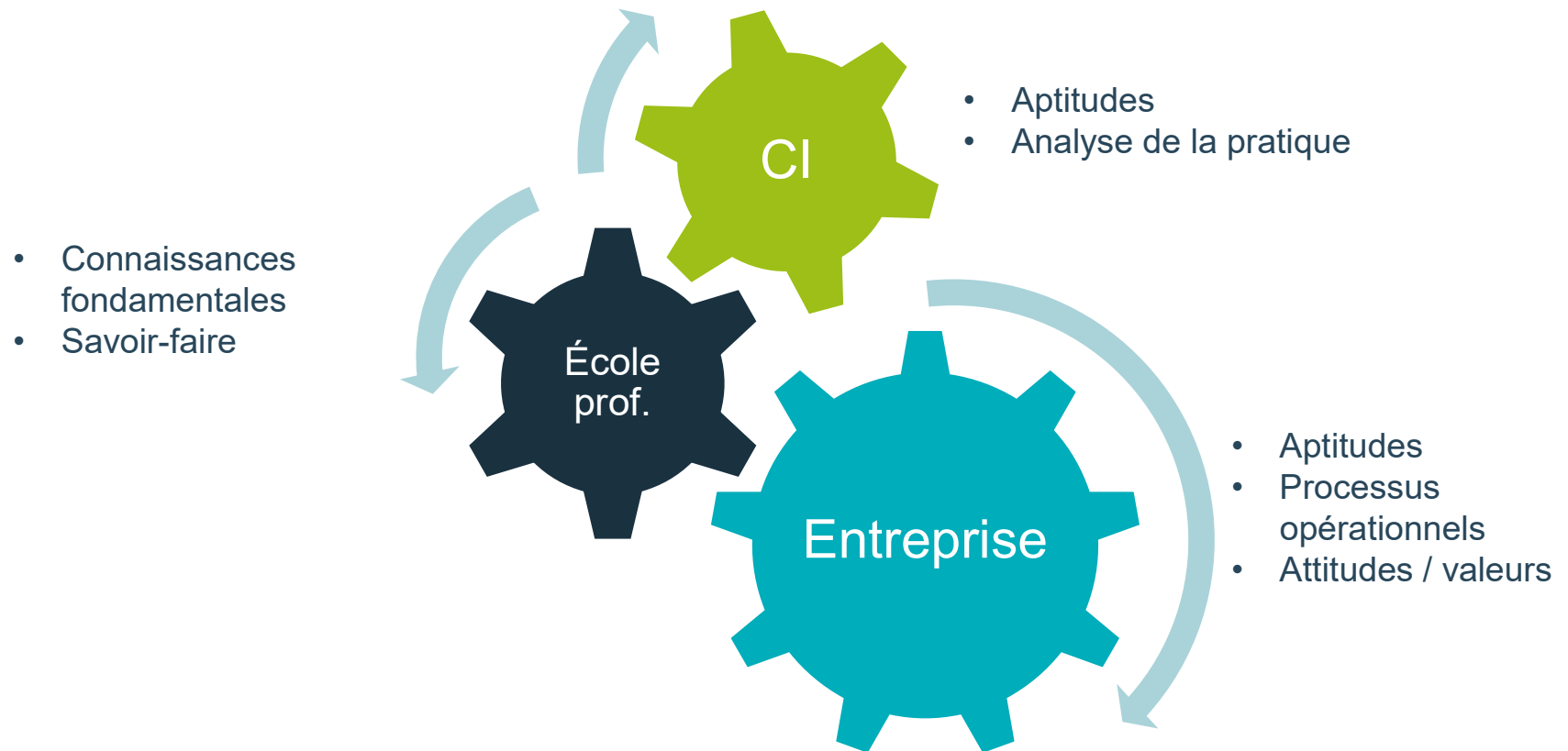
	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
Domaines de compétences opérationnelles	- Gestion du développement professionnel et personnel - Communication avec différents groupes d'intérêts - Collaboration au sein de processus de travail en entreprise - Gestion d'infrastructures et d'applications - Traitement d'informations et de contenus	- 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	Les domaines de compétences opérationnelles sont les mêmes que pour les employé-e-s de commerce CFC.
Langues étrangères	Toutes les personnes en formation apprennent une langue étrangère au niveau A2 dans le cadre de leur formation. Celle-ci est fixée par le canton.	Toutes les personnes en formation apprennent deux langues étrangères dans le cadre de leur formation. Dans la première langue étrangère, qui est fixée par le canton, les personnes en formation acquièrent des compétences orales et écrites approfondies (niveau B1). La deuxième langue étrangère est enseignée dans le cadre des domaines à choix.	Deux langues étrangères sont enseignées dans le cadre de l'apprentissage de base du CFC et de la maturité professionnelle. C'est pourquoi les personnes en formation qui suivent la maturité professionnelle ont plus de leçons dans les langues étrangères et atteignent par conséquent le niveau de langue d' au moins B2 dans les deux langues.
Perspectives	- Entrer sur le marché du travail - Passer à la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC (2 ou 3 ans, selon les conditions personnelles) - Formations continues menant au certificat (sans diplôme fédéral)	- Entrer sur le marché du travail - Suivre une formation professionnelle supérieure (examens professionnels et examens professionnels fédéraux supérieurs, écoles supérieures) - Obtenir ensuite la maturité professionnelle (MP 2)	- Entrer sur le marché du travail - Étudier dans une haute école spécialisée - Étudier dans une haute école pédagogique sous certaines conditions - Emprunter la passerelle vers les hautes écoles universitaires



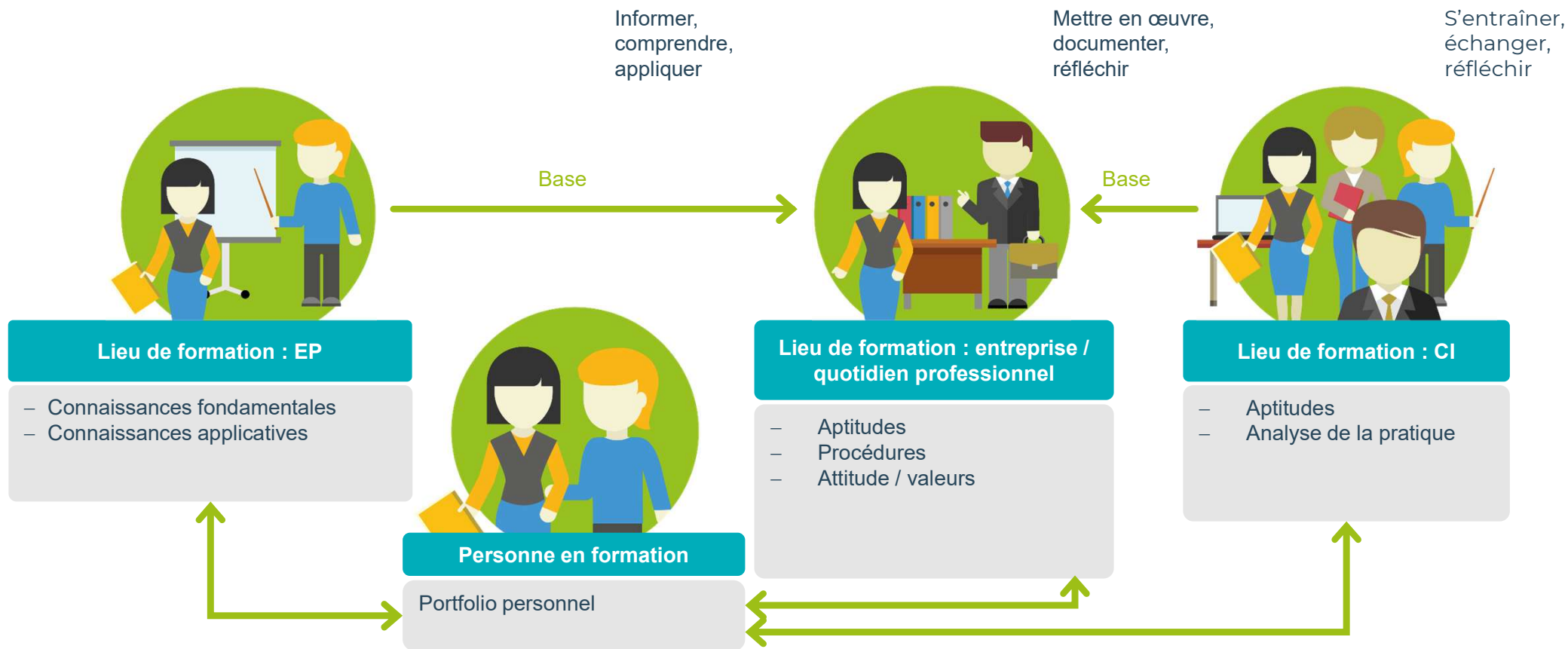
Lien : [Exigences posées aux personnes en formation à partir de 2023](#)

Les trois lieux de formation : aperçu et interactions

21 Les interactions entre les trois lieux de formation (1/2)



22 Les interactions entre les trois lieux de formation(2/2)



23 Aperçu de la formation

Employé·e de commerce CFC SA FIEn

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

AE / EE : Grille de compétences



24 Aperçu de la formation Employé·e de commerce CFC SA FIEc

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

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

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



Cours interentreprises

Programme des CI 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.) • Formation/CI • Organisation/Rôle • Travailler avec Konvink • UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise » • Méthode des 6 étapes • Bases du traitement des mandats • Orientation vers les services	CI 2 (oct.) • Transmission d'informations • Découverte de l'entreprise • Introduction présentation d'œuvre • Introduction CC-CI 1 • Introduction phase d'apprentissage autonome encadré	CI 4 (avr. - juin) • État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 • Concept d'information et de communication • Réclamations • Produits/services • Réglementations dans l'entreprise • Introduction CC-CI 2		CI 6 (jan.) • Mon projet • Idée • Esquisse • Objectif / calendrier • Prochaines étapes • Groupes d'apprentissage	CI 7 (mars – avr.) • Mon projet • Objectif du projet • Calendrier du projet • UA (approfondissement) • Infrastructure numérique • Gestion des données • Contenus numériques • Textes compréhensibles	CI 8 (mai - juin) • Mon projet • État du projet • Calendrier du projet • Documentation • UA (fin) • Infrastructure numérique • Gestion des données • Contenus numériques • Textes compréhensibles	CI 9 (sept. – déc.) • Mon projet • Réflexion / finalisation • Entreprise et envi. • Analyse PESTEL • État des lieux • Input procédure de qual. en entreprise • Introduction présentation de projet	CI 10 (jan. – fév.) • Mon projet • Présentation • Atelier compétences transversales • Planification du développement professionnel • Fin	
	Préparation / Suivi	• Suivi CI 1 • Préparation CI 2	• Suivi CI 2 • Préparation CI 3 • Mandat de transfert 1	• Suivi CI 4 • Préparation CI 5 • Mandat de transfert 1		• Suivi CI 6 • Préparation CI 7 • Mandat de transfert 2	• Suivi CI 7 • Préparation CI 8 • Mandat de transfert 2	• Suivi CI 8 • Préparation CI 9 • Mandat de transfert 2	• Suivi CI 9 • Préparation CI 10 • Mandat de transfert 2	
	Phase d'autoapprentissage guidée	CI 3 (oct. - mars) • Mise en œuvre du mandat de travail CI 3 UA • Traiter les demandes des clients sur différents canaux								
Contrôles de compétence	E-Test certificat	Mandat de transfert	CC CI 1: Certificat e-test (40%) • Gérer habilement les interfaces en entreprise • Traiter les demandes des clients sur différents canaux 1							
			CC CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «traiter les demandes des clients» 1							
			CC CI 2: Certificat e-test (40%) Certificat e-test • Utiliser des infrastructures numériques • Créer des contenus numériques • Garantir la gestion des données • Rédiger des textes compréhensibles 2							
			CC CI 2: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation) 2							



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



Remise jusqu'au CI 10 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année

Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEc

1 ^{er} 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		- 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
	- 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	CI 5					
Contrôles de compétence			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					
			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				
			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

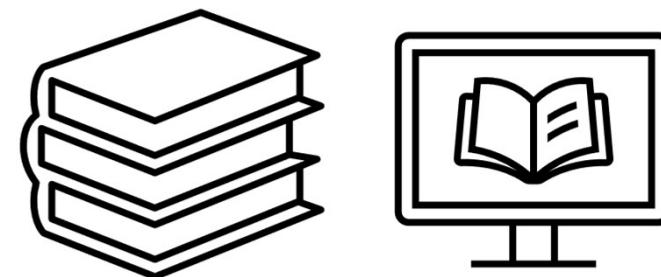


Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2^e semestre



28 Phases d'autoapprentissage guidées

- Les jours de CI 3 et 5 se déroulent sous forme de phases d'autoapprentissage guidées (blended learning).
- Les responsables des CI se chargent de l'introduction, des instructions, de l'accompagnement et de la conclusion.
- Le mandat comprend notamment des indications sur la procédure, l'objectif d'apprentissage, les contenus d'apprentissage, le contrôle des acquis et le temps à disposition.
- Le résultat du travail est remis aux responsables des CI.
- Pour traiter le mandat, les personnes en formation ont 2 × 8 heures (8 heures pour le jour de CI 5/8 heures pour le jour de CI 7) à leur disposition dans l'entreprise.



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

CC-CI 1	CC-CI 2
Certificat e-test (40%) - Unité d'apprentissage «Gérer habilement les interfaces en entreprise» - Unité d'apprentissage «Traiter les demandes des clients sur différents canaux».	Certificat e-test (40%) - Unité d'apprentissage «Utiliser des infrastructures numériques» - Unité d'apprentissage «Créer des contenus numériques» - Unité d'apprentissage «Garantir la gestion des données» - Unité d'apprentissage «Rédiger des textes compréhensibles»
Mandat de transfert (60%) Traiter les demandes des clients	Mandat de transfert (60%) Mon projet
Remise après CI 4	Remise après CI 9

Important pour vous en tant que formateur/trice en entreprise :

- Les apprentis passent le test de certificat en dehors des CI, dans le lieu de leur choix.
- Les tests de certificat ne peuvent en principe pas être répétés.
- Les apprentis disposent de 30 heures au total en entreprise pour l'élaboration des deux mandats de transfert.



30 Certificat E-Test

igkg schweiz suisse svizzera

NAVIGATOR DASHBOARD MEIN PORTFOLIO ABMELDEN

HOCH HOMME

Übersicht

Centre d'E-Test

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

Mehr lesen

eTesting

Exercices d'E-Test

Weiter

eTesting

Certificat E-Test

Weiter

Exercices d'E-Test

Actualisé le mercredi, 31 août 2022

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

Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink ?

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

Instructions vidéo

Publié le 07.03.2022

Gérer habilement les interfaces en entreprise [Exercice]

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

Démarrer le test

Certificat E-Test

Actualisé le mercredi, 31 août 2022

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

Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink ?

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

Instructions vidéo

Publié le 07.03.2022

Gérer habilement les interfaces en entreprise [Certificat]

Nous avons sélectionné 10 questions et vous avez 25 minutes pour y répondre. Juste après questions, vous recevrez un certificat avec le résultat de l'E-Test dans votre « Portfolio » pour souhaitons de réussir.

00:24:38 de 00:25:00

Terminer

Démarrer 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sans réponse Répondre Marqué En cours de traitement

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

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

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

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

Partager peu d'informations avec les personnes impliquées

Garantir un traitement rapide de la tâche

Garder une vue d'ensemble des informations reçues et transmises

Connaître les compétences dans l'entreprise

Garantir le contact avec les personnes impliquées

Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante



La formation en entreprise

32 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)



33 Quiz sur les compétences opérationnelles



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

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



Définition de la tâche

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

Attente/objectif

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

Conditions-cadres

Outil : doc. « Profil de qualification CFC » (cf. dia 30)
Forme sociale : travail de groupe
Durée : 10' de préparation, 3' de présentation par groupe



	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
Groupe 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
Groupe 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
Groupe 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
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...	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
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	Mettre à jour le site internet de l'entreprise	ICA Français Langue étrangère	Œuvre Mon entreprise

Le concept de la formation en entreprise et ses instruments

39 Aperçu de la formation

Employé·e de commerce CFC SA FIEn

Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne																
École professionnelle	CO a1					CO a1					CO a1					
	CO b1					CO b2					CO b3					
	CO c1					CO c3					CO c4					
	CO d1					CO d2					CO d5					
	CO e1					CO e1					CO e5					
	CO a2					CO a2					CO a2					
Entreprise	CO b4					CO b3					CO c6					
	CO c2					CO c4					CO d6					
	CO c5					CO c5					CO e6					
	CO e4					CO d4										
						CO e4										
Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques aux options						
1 et 2					6					9 et 10						
Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage					Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage					Mandats pratiques 3ème année d'apprentissage						
CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART					CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services					CO c3 Optimiser le processus					CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	
CO c1 Planifier la journée de travail					CO b2 Analyser les interfaces en entreprise					CO c4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication					CO a2 Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux	
CO c1 Concevoir un équilibre travail-vie privée					CO b5 Participer positivement aux changements					CO c4 Effectuer des recherches sur les développements multimédias					CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux	
CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches					CO c2 Organiser le classement					CO c5 Établir des budgets et tenir des comptes					CO b3 Participer aux discussions économiques	
					CO c3 Documenter le processus					CO d3 Préparer et réaliser un entretien de négociation						
					CO c5 Établir et vérifier des factures					CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative						
					CO d2 Traiter des réclamations					CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative						
					CO d3 Préparer et réaliser un entretien de vente											
					CO d4 Développer et entretenir les relations											
					CO d4 Recueillir et utiliser un feedback de façon ciblée											
					CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données											
1 ^{er} semestre					3 ^e semestre					5 ^e semestre					6 ^e semestre	
CCE 1					CCE 2					CCE 3					CCE 4	
CCE 1					CCE 2					CCE 3					CCE 4	
CCE 1					CCE 2					CCE 3					CCE 4	
CCE 1					CCE 2					CCE 3					CCE 4	
CCE 1					CCE 2					CCE 3					CCE 4	



40 Aperçu de la formation

Employé·e de commerce CFC SA FIEc

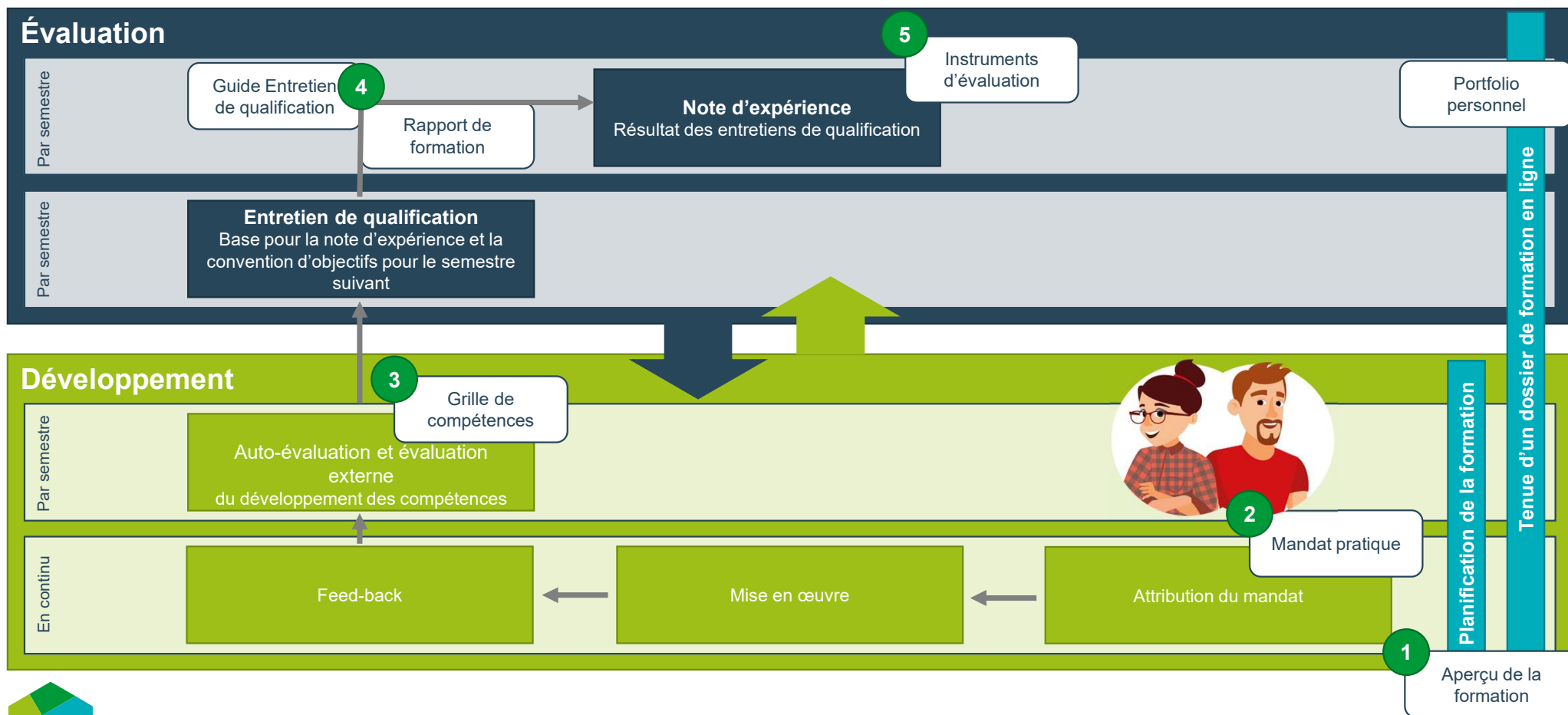
AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne				
Connaissances fondamentales	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1
	CO a3	CO b3			CO e2
					CO e3
					CO e4
Stage de longue durée	Mandats pratiques				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir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

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

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



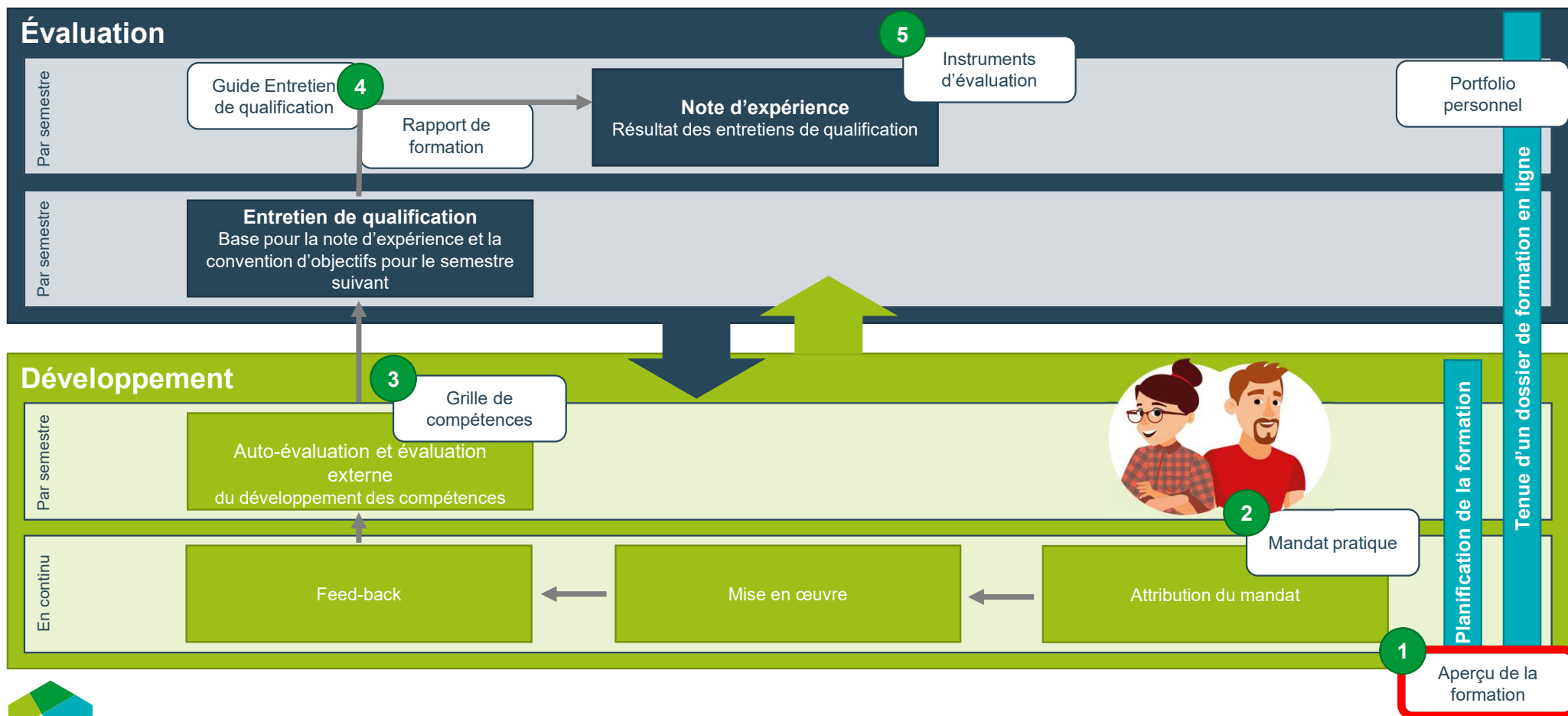
41 Formation en entreprise



Phase de développement

Étape 1 : planifier la formation en entreprise

43 Les cinq étapes de la formation en entreprise



44

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

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.**

Aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN
À partir du début de l'apprentissage 2025

Apprentissage selon le semestre / quartier avec le dossier de formation en ligne

Mois	Apprentissage selon le semestre / quartier avec le dossier de formation en ligne											
1 ^{er} semestre	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
2 ^e semestre	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
3 ^e semestre	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
4 ^e semestre	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04
	01.04	02.04	03.04	04.04	05.04	06.04	07.04	08.04	09.04	10.04	11.04	12.04

Contenus de la formation

Contenus de la formation	Contenus de la formation	Contenus de la formation	Contenus de la formation
1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre
1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre
1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre
1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre

Contenus de la formation

Contenus de la formation	Contenus de la formation	Contenus de la formation	Contenus de la formation
1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre
1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre
1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre
1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre


**ICKG
CIFIC**
INNOVATION
COMMERCE
GROWTH

Plan de formation exemple Employé-e de commerce CFC Services et administration

Thèmes proposés	CD	EP	Sem	1 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre	5 ^e semestre	6 ^e semestre	7 ^e semestre	8 ^e semestre	9 ^e semestre	10 ^e semestre	11 ^e semestre	12 ^e semestre	13 ^e semestre	14 ^e semestre	15 ^e semestre	16 ^e semestre	17 ^e semestre	18 ^e semestre	19 ^e semestre	20 ^e semestre	21 ^e semestre	22 ^e semestre	23 ^e semestre	24 ^e semestre	25 ^e semestre	26 ^e semestre	27 ^e semestre	28 ^e semestre	29 ^e semestre	30 ^e semestre	31 ^e semestre	32 ^e semestre	33 ^e semestre	34 ^e semestre	35 ^e semestre	36 ^e semestre	37 ^e semestre	38 ^e semestre	39 ^e semestre	40 ^e semestre	41 ^e semestre	42 ^e semestre	43 ^e semestre	44 ^e semestre	45 ^e semestre	46 ^e semestre	47 ^e semestre	48 ^e semestre	49 ^e semestre	50 ^e semestre	51 ^e semestre	52 ^e semestre	53 ^e semestre	54 ^e semestre	55 ^e semestre	56 ^e semestre	57 ^e semestre	58 ^e semestre	59 ^e semestre	60 ^e semestre	61 ^e semestre	62 ^e semestre	63 ^e semestre	64 ^e semestre	65 ^e semestre	66 ^e semestre	67 ^e semestre	68 ^e semestre	69 ^e semestre	70 ^e semestre	71 ^e semestre	72 ^e semestre	73 ^e semestre	74 ^e semestre	75 ^e semestre	76 ^e semestre	77 ^e semestre	78 ^e semestre	79 ^e semestre	80 ^e semestre	81 ^e semestre	82 ^e semestre	83 ^e semestre	84 ^e semestre	85 ^e semestre	86 ^e semestre	87 ^e semestre	88 ^e semestre	89 ^e semestre	90 ^e semestre	91 ^e semestre	92 ^e semestre	93 ^e semestre	94 ^e semestre	95 ^e semestre	96 ^e semestre	97 ^e semestre	98 ^e semestre	99 ^e semestre	100 ^e semestre	101 ^e semestre	102 ^e semestre	103 ^e semestre	104 ^e semestre	105 ^e semestre	106 ^e semestre	107 ^e semestre	108 ^e semestre	109 ^e semestre	110 ^e semestre	111 ^e semestre	112 ^e semestre	113 ^e semestre	114 ^e semestre	115 ^e semestre	116 ^e semestre	117 ^e semestre	118 ^e semestre	119 ^e semestre	120 ^e semestre	121 ^e semestre	122 ^e semestre	123 ^e semestre	124 ^e semestre	125 ^e semestre	126 ^e semestre	127 ^e semestre	128 ^e semestre	129 ^e semestre	130 ^e semestre	131 ^e semestre	132 ^e semestre	133 ^e semestre	134 ^e semestre	135 ^e semestre	136 ^e semestre	137 ^e semestre	138 ^e semestre	139 ^e semestre	140 ^e semestre	141 ^e semestre	142 ^e semestre	143 ^e semestre	144 ^e semestre	145 ^e semestre	146 ^e semestre	147 ^e semestre	148 ^e semestre	149 ^e semestre	150 ^e semestre	151 ^e semestre	152 ^e semestre	153 ^e semestre	154 ^e semestre	155 ^e semestre	156 ^e semestre	157 ^e semestre	1
-----------------	----	----	-----	--------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	--	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---------------------------	---



45 Étape 1 : planifier la formation en entreprise (2/3)

Démarche

1. Consultez l'aperçu de la formation pour avoir une vue d'ensemble des mandats pratiques de l'année de formation concernée.
2. L'aperçu vous montre également quelles compétences opérationnelles sont traitées à l'école professionnelle.
3. Réfléchissez au domaine de votre entreprise et aux délais à fixer pour la réalisation des mandats pratiques et consignez-les dans le plan de formation (Excel).
4. Planifiez au moins une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre, ainsi que l'entretien de qualification.
5. Réfléchissez à la personne qui encadrera la personne en formation dans la réalisation des mandats pratiques et définissez les modalités avec les personnes concernées.

Aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN
À partir du début de l'apprentissage 2025

Mandat	Apprentissage auto-organisé - Travailler avec le dossier de formation en ligne									
	CO-41	CO-42	CO-43	CO-44	CO-45	CO-46	CO-47	CO-48	CO-49	CO-50
CO-41										
CO-42										
CO-43										
CO-44										
CO-45										
CO-46										
CO-47										
CO-48										
CO-49										
CO-50										

Compétences professionnelles spécifiques au domaine à l'école

Compétences	1 et 2	3 à 5	6	7 et 8	9 et 10
CO-41					
CO-42					
CO-43					
CO-44					
CO-45					
CO-46					
CO-47					
CO-48					
CO-49					
CO-50					

AE / EE : Grille de compétences

Plan de formation exemple Employé-e de commerce CFC Services et administration

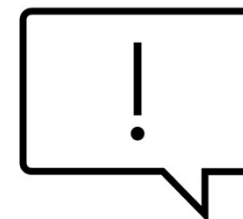
Mandats pratiques	CO	SP	1 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre		à remplir avant le début de l'apprentissage / 1 ^{er} semestre
			1	2	3	4	5	6	7	8	
Domaine de compétence opérationnelle A - Travailler avec le dossier de formation											
CO-41											
CO-42											
CO-43											
CO-44											
CO-45											
CO-46											
CO-47											
CO-48											
CO-49											
CO-50											
Domaine de compétence opérationnelle B - Travailler avec le dossier de formation											
CO-41											
CO-42											
CO-43											
CO-44											
CO-45											
CO-46											
CO-47											
CO-48											
CO-49											
CO-50											
Domaine de compétence opérationnelle C - Travailler avec le dossier de formation											
CO-41											
CO-42											
CO-43											
CO-44											
CO-45											
CO-46											
CO-47											
CO-48											
CO-49											
CO-50											



46 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.



47 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
Forme sociale :	travail individuel/travail en binôme
Durée :	15'

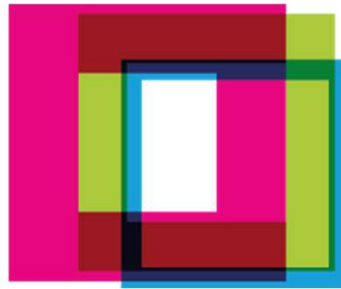


Environnement de travail et d'apprentissage numérique

Konvink – les nouveautés

49 Découvrons-les...

KONVINK
Wissen fürs Können.



Employé-e de commerce CFC SA [DEMO]

Partagé par Mia Modèle

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

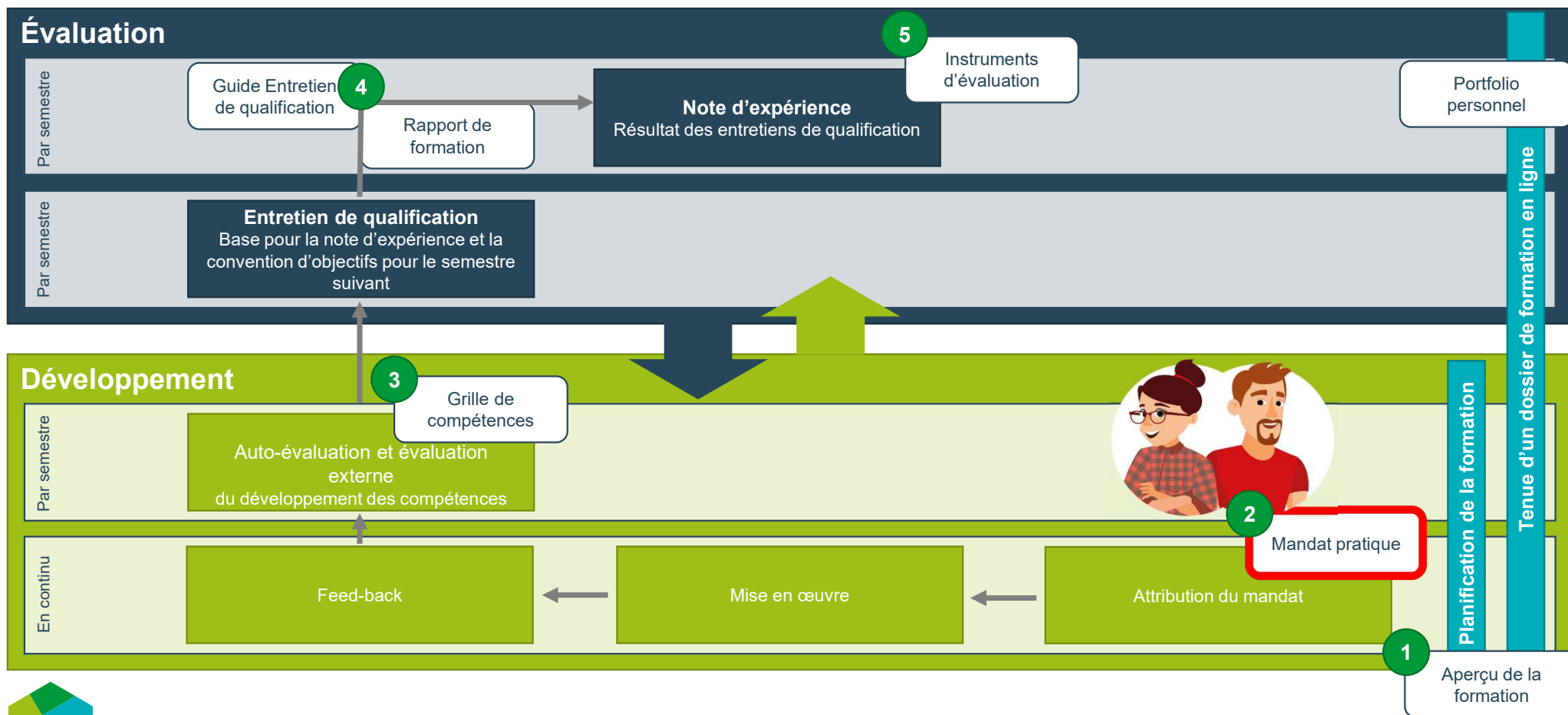
Toutes les compétences opérationnelles	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	7 1	▼
	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	10 8	▼
	Coordination des processus de travail en entreprise	21 0	▼
	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	14 0	▼
	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	12 0	▼

Pour aller plus loin

Phase de développement

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

51 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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.





IGKG SCHWEIZ
SUISSE
SVIZZERA

Interessengemeinschaft kaufmännische Grundbildung Schweiz
Schönengasse 9 | 3001 Bern | Tel 031 398 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch

Employé·e·s de commerce CFC SA | Mandat pratique

b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations

Compétence opérationnelle b2 : coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

Élément opérationnel « Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour recevoir différentes informations, les traiter et les transmettre correctement aux services concernés ou aux interfaces de l'entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documente-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Informe-toi sur les principales directives de l'entreprise concernant les thèmes suivants :

- règles de communication orale et écrite
- directives actuelles en matière de protection des données
- autres directives, comme les directives en matière de conformité, les directives de sécurité au travail, le règlement intérieur ou les directives de durabilité.

Clarifie les questions en suspens et les incertitudes avec ton ou ta supérieur·e. Rédige ensuite une notice avec les directives centrales pour la transmission des informations.

Tâche partielle n°3 Définis avec ton ou ta supérieur·e un mandat pour lequel tu dois traiter et transmettre des informations. Le mandat doit comporter plusieurs étapes de travail et tu dois être en contact avec différentes interfaces lors de son exécution. Voici quelques exemples de mandats possibles :

- établir une confirmation de commande
- demander des devis et les comparer
- coordonner des délais de livraison et des commandes
- traiter la facturation

Version 2025

1 sur 2

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.
7. Si nécessaire, réattribuez le mandat pratique.



Aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN
À partir du début de l'apprentissage 2025

Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne											
Module	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11
Module 1	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11
Module 2	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16	CO-17	CO-18	CO-19	CO-20	CO-21	CO-22
Module 3	CO-23	CO-24	CO-25	CO-26	CO-27	CO-28	CO-29	CO-30	CO-31	CO-32	CO-33
Module 4	CO-34	CO-35	CO-36	CO-37	CO-38	CO-39	CO-40	CO-41	CO-42	CO-43	CO-44
Module 5	CO-45	CO-46	CO-47	CO-48	CO-49	CO-50	CO-51	CO-52	CO-53	CO-54	CO-55

Compétences professionnelles spécifiques au domaine à choisir

Compétences	1 et 2	3 à 5	6	7 et 8	9 et 10
Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage	CO-1, CO-2, CO-3, CO-4, CO-5, CO-6, CO-7, CO-8, CO-9, CO-10, CO-11, CO-12, CO-13, CO-14, CO-15, CO-16, CO-17, CO-18, CO-19, CO-20, CO-21, CO-22, CO-23, CO-24, CO-25, CO-26, CO-27, CO-28, CO-29, CO-30, CO-31, CO-32, CO-33, CO-34, CO-35, CO-36, CO-37, CO-38, CO-39, CO-40, CO-41, CO-42, CO-43, CO-44, CO-45, CO-46, CO-47, CO-48, CO-49, CO-50, CO-51, CO-52, CO-53, CO-54, CO-55	CO-1, CO-2, CO-3, CO-4, CO-5, CO-6, CO-7, CO-8, CO-9, CO-10, CO-11, CO-12, CO-13, CO-14, CO-15, CO-16, CO-17, CO-18, CO-19, CO-20, CO-21, CO-22, CO-23, CO-24, CO-25, CO-26, CO-27, CO-28, CO-29, CO-30, CO-31, CO-32, CO-33, CO-34, CO-35, CO-36, CO-37, CO-38, CO-39, CO-40, CO-41, CO-42, CO-43, CO-44, CO-45, CO-46, CO-47, CO-48, CO-49, CO-50, CO-51, CO-52, CO-53, CO-54, CO-55	CO-1, CO-2, CO-3, CO-4, CO-5, CO-6, CO-7, CO-8, CO-9, CO-10, CO-11, CO-12, CO-13, CO-14, CO-15, CO-16, CO-17, CO-18, CO-19, CO-20, CO-21, CO-22, CO-23, CO-24, CO-25, CO-26, CO-27, CO-28, CO-29, CO-30, CO-31, CO-32, CO-33, CO-34, CO-35, CO-36, CO-37, CO-38, CO-39, CO-40, CO-41, CO-42, CO-43, CO-44, CO-45, CO-46, CO-47, CO-48, CO-49, CO-50, CO-51, CO-52, CO-53, CO-54, CO-55	CO-1, CO-2, CO-3, CO-4, CO-5, CO-6, CO-7, CO-8, CO-9, CO-10, CO-11, CO-12, CO-13, CO-14, CO-15, CO-16, CO-17, CO-18, CO-19, CO-20, CO-21, CO-22, CO-23, CO-24, CO-25, CO-26, CO-27, CO-28, CO-29, CO-30, CO-31, CO-32, CO-33, CO-34, CO-35, CO-36, CO-37, CO-38, CO-39, CO-40, CO-41, CO-42, CO-43, CO-44, CO-45, CO-46, CO-47, CO-48, CO-49, CO-50, CO-51, CO-52, CO-53, CO-54, CO-55	CO-1, CO-2, CO-3, CO-4, CO-5, CO-6, CO-7, CO-8, CO-9, CO-10, CO-11, CO-12, CO-13, CO-14, CO-15, CO-16, CO-17, CO-18, CO-19, CO-20, CO-21, CO-22, CO-23, CO-24, CO-25, CO-26, CO-27, CO-28, CO-29, CO-30, CO-31, CO-32, CO-33, CO-34, CO-35, CO-36, CO-37, CO-38, CO-39, CO-40, CO-41, CO-42, CO-43, CO-44, CO-45, CO-46, CO-47, CO-48, CO-49, CO-50, CO-51, CO-52, CO-53, CO-54, CO-55

AE / EE : Grille de compétences

Employé-e de commerce CFC SA (à partir de la génération 2025)

Ta boussole des compétences est l'outil qui te permettra d'évaluer tes compétences, de te perfectionner et de documenter les compétences que tu auras acquises. Tout comme une « vraie » boussole, la boussole des compétences indique dans quelle direction tu avances. Elle t'aide à ne pas perdre de vue ton objectif, à ne pas faire fausse route ou, si tel est le cas, à te remettre sur la bonne voie. Un outil indispensable pour ton développement de compétences !

Toutes les compétences opérationnelles

A : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques

- A1 : Examiner et développer des compétences commerciales
- A2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial
- A3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial
- A4 : Agir de manière responsable dans la société
- A5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions

B : Interaction dans un milieu de travail interconnecté

C : Coordination des processus de travail en entreprise

D : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

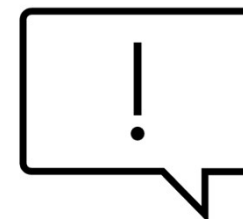
E : Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Pour aller plus loin

54 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.



Définition de la tâche

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

Attente/objectif

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

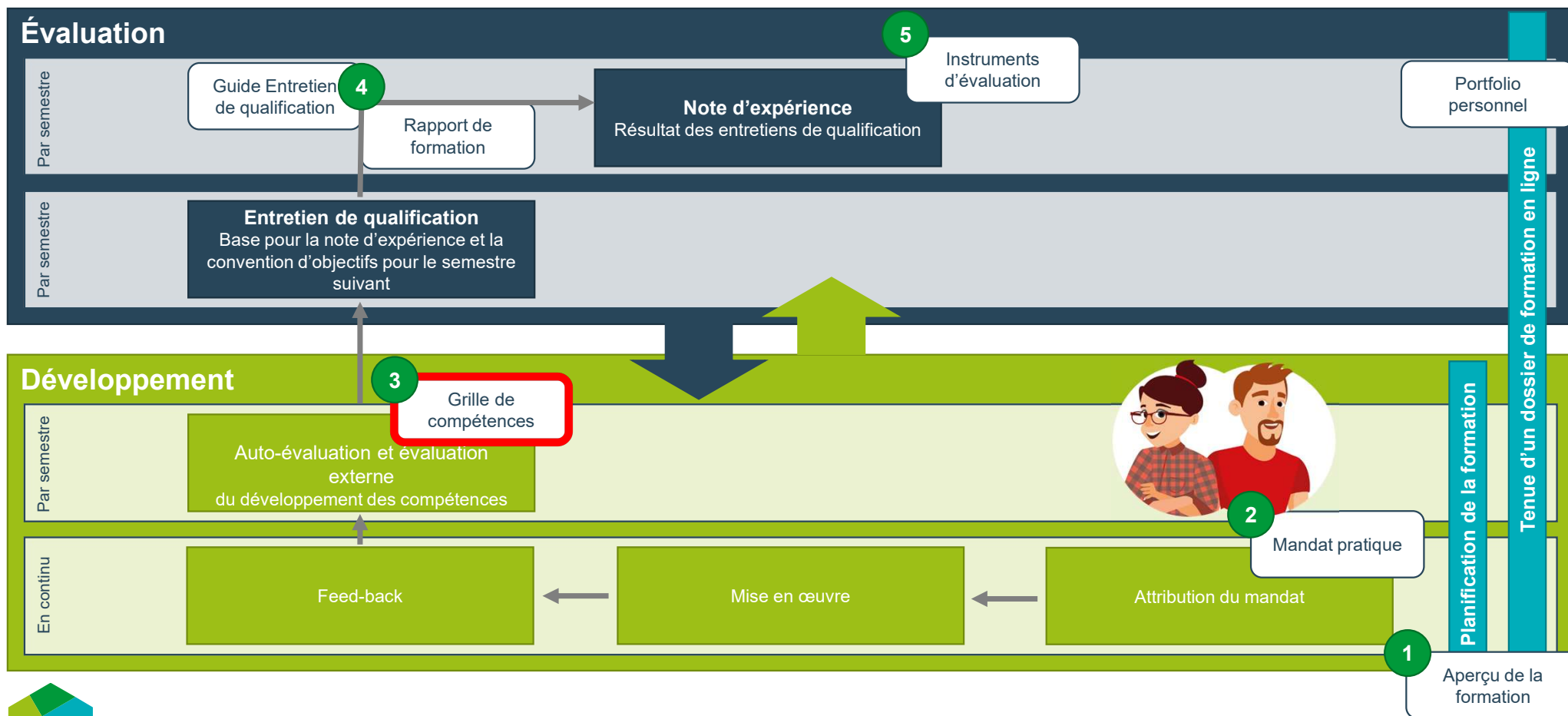
Conditions-cadres

Outil :	boussole des compétences, mandat pratique « Planifier une journée de travail » (CO c1 pour CFC / a2 pour AFP)
Forme sociale :	travail en duo
Durée :	30' de préparation, 15' d'échanges



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

57 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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

Situation initiale

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

Utilité

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



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

Vidéo

Démarche

1. Demandez à la personne en formation d'effectuer une auto-évaluation du développement de ses compétences et de vous inviter à faire une 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.

KONVINK

Evaluations «1re année d'apprentissage CFC (à partir de la génération 2025)»

Publié le 19.03.2025 | CFC Employés de commerce 2023
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.

Date	Type	Personne effectuant l'implémentation	Statut	Action
				Inviter un évaluateur externe

CFC Employés de commerce 2023 : 1re année d'apprentissage CFC (à partir de la génération 2025)
Catégorie: a1 : Examiner et développer des compétences commerciales

a1 : Est-ce que je documente le développement de mes compétences de manière ciblée ?

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

Critères de compétence

Je documente le développement de mes compétences de manière exhaustive. J'utilise pour cela mon dossier de formation et je note en outre des exemples pratiques.

Je me fixe des objectifs SMART (spécifiques, mesurables, attrayants, réalistes et temporels).

Je mets en œuvre mes objectifs avec des mesures appropriées.

Ma conclusion :

1 Je peux difficilement mettre cette compétence opérationnelle en pratique.

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

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

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

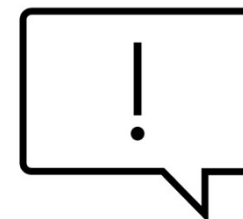


60 Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation (3/3)

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.

DCO A CFC FIEc (à partir de la génération 2025)



61 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)

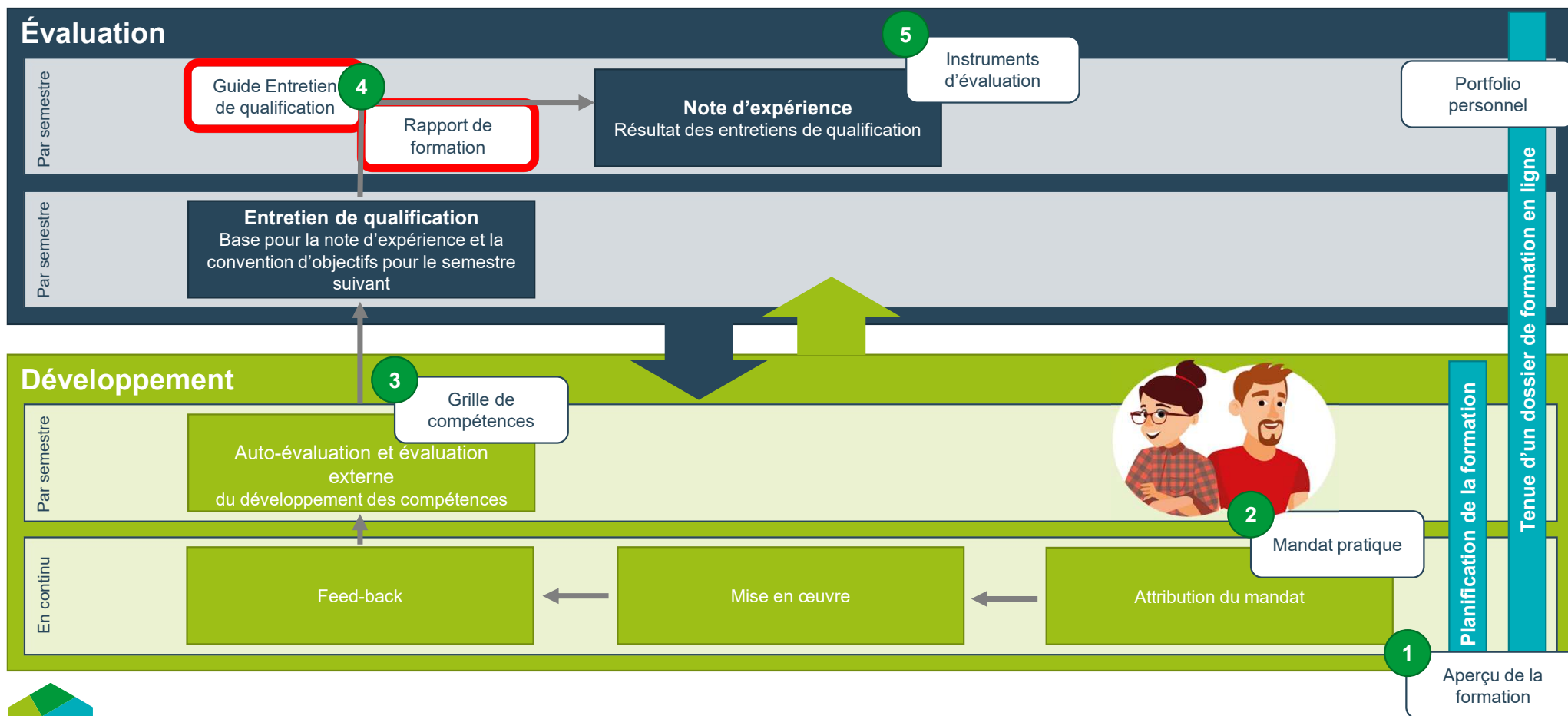
Astuces



Phase d'évaluation

Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé

63 Les cinq étapes de la formation en entreprise



64 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (1/8)

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.



65 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (2/8)

Préparer l'entretien de qualification

1. Convoquez vos apprenti-e-s à l'entretien suffisamment tôt à l'avance. Veuillez leur indiquer de **procéder au mandat pratique « Participer activement aux entretiens de qualification », tâches partielles 1-3, avant l'entretien.**
2. Passez en revue les mandats pratiques / documentations traités.

1re année d'apprentissage

Télécharger les mandats pratiques		À réaliser pour le	Mandat pratique	Compétence opérationnelle	Œuvre	
					créé	vérifié
a3 : Signaler la zone d'intervention		22.08.2023				
a5 : Se familiariser avec le concept de sécurité		14.09.2023				
a5 : Utiliser les équipements de protection individuelle		19.10.2023				
b3 : Établir un plan de nettoyage		23.11.2023				
b4 : Effectuer un contrôle d'entretien		18.01.2024				
b6 : Appliquer les mesures d'hygiène		15.03.2024				

Plus ▾		Liste de choses à faire →	Rapports de formation ▾	Notes d'expérience ▾	Bilan ▴
Grille de compétences	Jusqu'à quand ?	Statut	Terminé ?	Évaluations	Rapport évaluation externe/auto-évaluation
1re année d'apprentissage CFC					
1er semestre	01.02.2024	En cours de traitement	☐	☒ Auto-évaluation du 30.12.23 ☒ Évaluation externe par Maria Chevalier du 21.02.24	Comparer les évaluations

FCS formation initiale : 1re année d'apprentissage CFC

Comparer les évaluations

Auto-évaluation: Remise en situation:

Catégorie: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

Question clé 1: Est-ce que je suis apte à communiquer et adopter un comportement professionnel lors d'un entretien avec une cliente afin de répondre à mon rôle d'hôte ?

Question clé 2: Suis-je en mesure de répondre et de traiter les préoccupations des clients en fonction de la situation ?

Catégorie: Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

Question clé 3: Est-ce que je parviens à trouver et présenter des solutions utiles à la cliente ?

Question clé 4: Suis-je en mesure de créer une expérience d'achat positive pour le client ?

Catégorie: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi



Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (3/8)

Préparer l'entretien de qualification

3. Ouvrez la boussole des compétences de la personne en formation via le cockpit de formation et ouvrez une compétence opérationnelle.
4. Passez en revue les mandats pratiques / documentations traités.
5. Comparez votre évaluation par un tiers à l'auto-évaluation de vos apprenti-e-s. Déterminez d'ores et déjà les évaluations que vous souhaitez approfondir pendant l'entretien.
6. L'«évaluation entretien de qualification» par CO se compose de la moyenne de toutes les questions de l'auto-évaluation et de l'évaluation externe concernant cette compétence d'action.
7. Déplacez le curseur dans l'«évaluation entretien de qualification» sur la position correspondante.

Partagé par Mia Muster

Actualité le 11. décembre 2024

Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

Évalue ta compétence opérationnelle.

C'est ici que tu peux évaluer tes compétences à différents moments. Mais avant cela, lis la section « Qu'est-ce qui constitue un travail de qualité ? ». Puis réfléchis aux mandats pratiques et œuvres que tu as réalisés ainsi qu'à l'expérience accumulée dans ce champ de compétences. Nous te conseillons de mettre à jour ton évaluation tous les six mois.

📌 Déplace la réglette vers le haut dans la colonne de gauche et enregistre ainsi ton impression. Plus la partie verte est haute, plus ton impression est positive. Sois réaliste ! Tu as la possibilité de l'évaluer quatre fois et ainsi de suivre l'évolution de la compétence dans le temps. Les évaluations plus anciennes peuvent être effacées. Ton évaluation du moment apparaît dans la vue d'ensemble de la Boussole des compétences.

Évaluation entretien de qualification

Évaluer

Évaluation de 11. décembre 2024
Mia Muster

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Supprimer

Auto-évaluation de Mia Muster

Évaluation de 11. décembre 2024
Troisième année d'apprentissage CFC

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Évaluation externe de Maya Gerber

Évaluation de 11. décembre 2024
Troisième année d'apprentissage CFC

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Évaluation externe de Mario Moretti

Évaluation de 11. décembre 2024
Troisième année d'apprentissage CFC

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation



Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (4/8)

Préparer le rapport de formation

1. Naviguez dans votre cockpit de formation sous « choses à faire » vers la fonction du rapport de formation.
2. Remplissez les informations générales du rapport de formation.
3. Consultez les évaluations de la boussole de compétences qui ont été reprises sous « Évaluation » et adaptez-les si nécessaire.
4. Enregistrez le rapport de formation.

The screenshot shows the 'Personnes en formation (PF)' interface. The top bar includes a search icon, 'Prendre en charge des PF', 'Importer des PF', and 'Gérer les demandes'. Below this, there's a section for 'Ludw Battakon' with a 'Plus' dropdown and a 'Liste de choses à faire' button. The main table shows 'Rapport de formation' with columns for 'Jusqu'à quand?', 'Statut', 'Formateur-ric', 'Vers le rapport de formation', and 'Rapport de formation PDF'. The first row shows '1er semestre', '15.02.2024', 'Ouvert', and a 'Démarrer' button. A green arrow points from 'Démarrer' to the 'Rapport de formation' form. The form has tabs for 'Général', 'Compétences', 'Bilan', and 'Notes'. The 'Compétences' tab is active, showing 'Évaluation' and 'Général'. A green arrow points from the 'Téléchargement' button in the 'Rapport de formation PDF' column to the 'Rapport de formation PDF' section.



68 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblé (5/8)

Préparer le rapport de formation

5. Reprenez du certificat semestriel l'évaluation des performances dans l'école professionnelle (notes / absences / engagement, etc.) et reportez-la dans le champ correspondant.
6. Reprenez la note du contrôle de compétences CI effectué et reportez-la sous Performances dans les CI. Si aucun contrôle des compétences CI n'a été effectué pendant le semestre en question, saisissez « Non applicable » dans le champ correspondant.
7. Sur la base de votre évaluation, vous en déduisez des objectifs pertinents et des mesures adaptées pour la suite de la formation et les consignez sous «Aperçu».
8. Enregistrez le rapport de formation.

The screenshot shows a web-based evaluation form. At the top, there's a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', 'Évaluation' (active), 'Aperçu', and 'Conclusion'. Below the navigation bar, the form is titled 'Évaluation'. It contains several sections with text prompts and input fields. The 'Aperçu' section is highlighted, showing a table with columns for 'Objectif 1' and 'Mesures'. The 'Objectif 1' column has a dropdown menu with the option 'Saisir un mes-cle'. The 'Mesures' column has a text input field. Below the table, there's a 'Commentaire' field with a placeholder text: 'Indiquer une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.'



69 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (6/8)

Réaliser l'entretien de qualification

1. L'entretien de qualification se veut un outil de dialogue.
2. Pour entrer en matière, dressez un état des lieux général du semestre passé.
3. Discutez des résultats de l'auto-évaluation et de l'évaluation par un tiers à l'aide de la grille de compétences. Chaque partie complète ses évaluations au moyen d'exemples concrets.
4. Montrez de manière tangible à vos apprenti-e-s les objectifs et mesures prévus pour le semestre suivant et discutez de la démarche concrète.
5. Consignez le tout dans le rapport de formation et signez-le ensemble à la fin de l'entretien.
6. Mettez en évidence les étapes au regard de la note d'expérience en entreprise. Répondez à toutes les éventuelles questions en lien avec les critères d'évaluation.



70 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (7/8)

Suivi

1. Assurez-vous que le rapport de formation est dûment rempli et signé.
2. Transmettez le rapport de formation signé à toutes les parties et à tous les services internes (p. ex. service du personnel), et téléchargez-le dans le cockpit de formation sur Konvink.
3. Le rapport de formation devra être présenté sur demande de l'autorité cantonale de surveillance de l'apprentissage.
4. Le rapport de formation doit être conservé pendant un an après l'obtention du diplôme ou, le cas échéant, jusqu'à la fin de la procédure de recours.

The screenshot shows the 'Conclusion' step of a training report process. At the top, a navigation bar includes links for 'Tableau de bord', 'Général', 'Évaluation', 'Aperçu', and 'Conclusion' (which is highlighted). Below the navigation bar, the 'Conclusion' section contains a 'Date / Signatures' area. It includes a text input for 'Ce rapport de formation a été discuté le', followed by two signature lines: 'Signature du formateur ou de la formatrice responsable' and 'Signature de la personne en formation'. Below these is a section for 'Visa du ou de la représentant(e) légal(e) (date, signature)' with a corresponding text input. At the bottom, a note states: 'Sur demande, le rapport de formation doit être présenté aux autorités cantonales.'

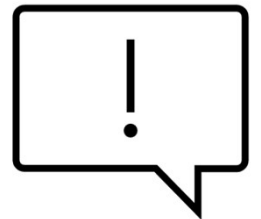
Plus ▾	Liste de choses à faire →	Rapports de formation ▾	Notes d'expérience ▾	Bilan ▾	
Rapport de formation	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur-ric	Vers le rapport de formation	Rapport de formation PDF
1er semestre	15.02.2024	Terminé	Maria Chevalier	Terminé	Téléchargement PDF PDF signé
2e semestre	15.07.2024	Ouvert			



71 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (8/8)

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.



Mandat « Échange d'expériences »

Définition de la tâche

Echangez en petits groupes sur les questions suivantes :

1. **Quelles stratégies vous aident à faire de l'entretien de qualification un véritable dialogue**
(par ex. questions ouvertes, visualisation, définition d'objectifs) ?
2. **Comment abordez-vous les situations d'entretien difficiles**
(par ex. manque d'auto-évaluation, attentes irréalistes, peu de disposition à discuter) ?
3. **Qu'est-ce qui s'est avéré efficace dans la pratique pour créer une obligation ?**

Préparez-vous à présenter ensuite vos résultats en plénière.

Attente/objectif

Vous avez échangé sur les questions en petit groupe et présentez vos résultats en plénière.

Conditions-cadres

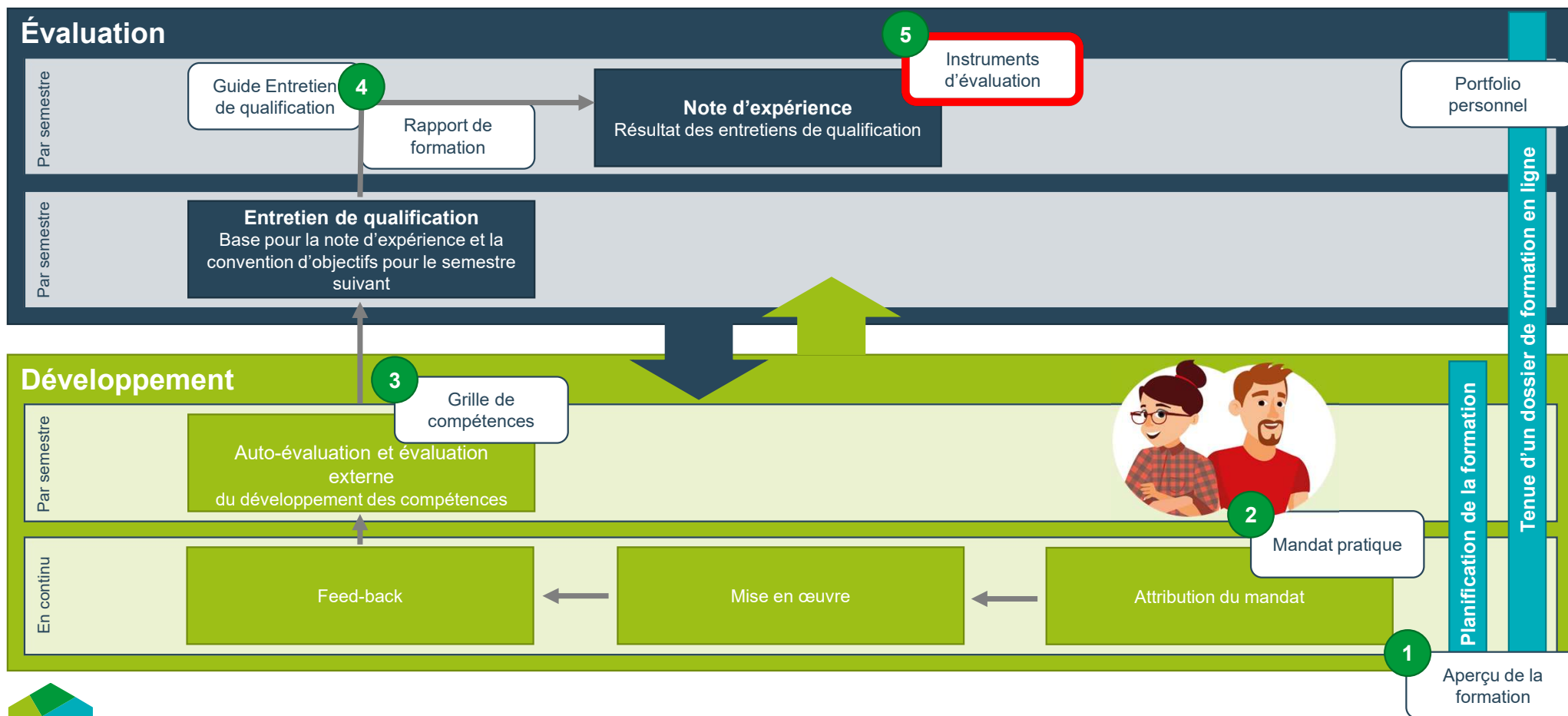
Outil :	Flip Chart
Forme sociale :	travail de groupe
Durée :	30' (20' d'échange, max. 2' de présentation par groupe)



Phase d'évaluation

Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise

74 Les cinq étapes de la formation en entreprise



75 **Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (1/6)**

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.



76 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (2/6)

Démarche

1. À l'issue de l'entretien de qualification semestriel, vous attribuez dans le cadre d'une étape séparée la note d'expérience relative aux performances dans l'entreprise (contrôle de compétences en entreprise BKN).
2. À ces fins, évaluez les performances de vos apprenti-e-s au moyen des 5 critères d'évaluation prévus :
 - Compétences opérationnelles développées
 - Analyser les forces et les faiblesses
 - Déduire des apprentissages
 - Faire preuve de motivation et d'initiative
 - Collaboration interne et externe active

The screenshot shows the Konvink dashboard. At the top, there are navigation links: NAVIGATEUR, DASHBOARD, MON PORTFOLIO, and SE DÉCONNECTER. The main section is titled 'Mon cockpit de formation'. It contains a text block explaining the dashboard's purpose and a circular progress indicator. Below this, there is a section titled 'Personnes en formation (PF)' with a search bar and buttons for 'Prendre en charge des PF', 'Importer des PF', 'Gérer les demandes', and 'Télécharger les données'. The table below lists two trainees: Anna Oseli and Ludw Katta. Each row shows their name, email, year of apprenticeship, and a table of metrics: Mandats pratiques, Œuvres, Accès rapide, and Messages. The table also includes links for 'Liste de choses à faire', 'Rapports de formation', 'Notes d'expérience', and 'Bilan'.

Personnes en formation (PF)	Mandats pratiques	Œuvres	Accès rapide	Messages
Anna Oseli anna.oseli@gmail.com 1re année d'apprentissage	6 / 27	6		
Liste de choses à faire → Rapports de formation Notes d'expérience Bilan				
Ludw Katta ludw.katta@gmail.com 1re année d'apprentissage	0 / 27	0		
Liste de choses à faire → Rapports de formation Notes d'expérience Bilan				



77 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (3/6)

Démarche

3. Dans le cockpit de formation sur Konvink, sélectionnez la tâche « Note d'expérience ».
4. Lisez les questions clés relatives aux différents critères d'évaluation.
5. Lisez également les niveaux de qualité correspondant aux points 0 à 3. Vous y trouverez des informations détaillées sur l'axe d'évaluation essentiel pour chaque critère.
6. Procédez à l'évaluation de vos apprenti-e-s et attribuez le nombre de points qui correspond à leurs performances.
7. Justifiez les points retirés dans le champ correspondant. Veillez à utiliser des termes concrets, complets et tangibles.

Critère 1

Compétences opérationnelles développées

Question principale : L'apprenti-e a-t-il/elle développé les compétences opérationnelles prévues pour le semestre concerné ?

Indications sur l'attribution des points

3 Points →	L'apprenti-e a développé toutes les compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté tous les mandats pratiques. Il/Elle analyse ses mises en œuvre et son expérience de manière compréhensible.
2 Points →	L'apprenti-e a développé presque toutes les compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté et analysé presque tous les mandats pratiques.
1 Point →	L'apprenti-e a développé quelques compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté et analysé moins de la moitié des mandats pratiques.
0 Points →	L'apprenti-e n'a développé aucune des compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle n'a documenté aucun des mandats pratiques.

Évaluation
Saisissez à présent votre évaluation. Cliquez sur le nombre de points correspondant.

0123

Justification
Saisissez votre justification pour l'attribution des points. Pour un nombre de points inférieur à 3, la justification est obligatoire.

Suivant



78 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (4/6)

Démarche

8. Une fois que vous avez évalué tous les critères, la note d'expérience en entreprise est calculée automatiquement.
9. Vérifiez votre saisie et rectifiez-la si nécessaire.
10. Validez les données relatives à la note d'expérience et complétez les justifications éventuelles.
11. Utilisez la fonction « Aperçu PDF » afin de visualiser l'évaluation.
12. Cliquez sur le bouton « Terminer l'évaluation » pour enregistrer la note d'expérience obligatoire.
13. La note et le rapport d'évaluation (PDF) s'afficheront dans le cockpit de formation.
14. Utilisez le bouton « Transmettre les notes » pour communiquer la note d'expérience au BDEFA2.

Vérifier la saisie

Vérifiez à présent votre évaluation par critère dans la colonne « Points obtenus ». Si vous souhaitez corriger des points, retournez dans le critère et effectuez la modification.

	Points maximum	Points obtenus	Pondération	Total
Critère 1 Compétences opérationnelles développées	3	2	→ 4,0	→ 8
Critère 2 Analyser les forces et les faiblesses	3	2	→ 1,0	→ 2
Critère 3 Dédurre des apprentissages	3	1	→ 1,0	→ 1
Critère 4 Faire preuve de motivation et d'initiative	3	2	→ 1,0	→ 2
Critère 5 Collaboration interne et externe active	3	2	→ 1,0	→ 2
Nombre total de points			Points maximum 24	Points obtenus 15

Une fois que vous avez évalué chacun des critères, la note suivante est obtenue à partir du total des points :

4,0

Suivant

Valider et finaliser les données

En effectuant les trois étapes suivantes, vous fermez l'évaluation de façon définitive et irrévocable. Mais vous pouvez aussi enregistrer la saisie et continuer ultérieurement.

Valider les données
Vérifier à présent toutes les saisies. Veuillez corriger les erreurs ou les compléments directement dans le critère correspondant.

Enregistrer la saisie et démarrer la validation

Créer PDF pour prévisualisation
Vous pouvez télécharger ici l'évaluation complète au format PDF pour prévisualisation.

Créer PDF

Finaliser l'évaluation
À présent, finalisez l'évaluation. Veuillez noter que les données sont définitives et irrévocables. Le résultat est enregistré automatiquement dans votre cockpit de formation.

Finaliser l'évaluation



79 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (5/6)

Suivi

1. Assurez-vous que le rapport d'évaluation sur la note d'expérience en entreprise a été discuté et signé.
2. Faites parvenir le rapport d'évaluation signé à toutes les parties ainsi qu'à tous les services internes (p. ex. service du personnel).
3. Téléchargez le rapport d'évaluation signé dans le cockpit de formation.
4. Les rapports d'évaluation relatifs à toutes les notes d'expérience en entreprise attribuées doivent être conservés pendant un an après l'obtention du diplôme ou, le cas échéant, jusqu'à la fin de la procédure de recours.

Personnes en formation (PF)

Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes

Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Ludw Katta

ludw.katta@gmail.com

1re année d'apprentissage

Plus

0 / 27

0

Liste de choses à faire →

Rapports de formation

Notes d'expérience

Bilan

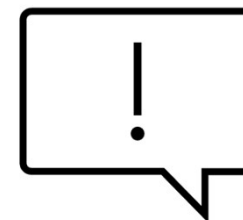
Année d'apprentissage	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur·rice	Évaluation	Rapport de formation PDF	Note
1er semestre	15.02.2024	Transmis	Alex Müllerkon	Terminé	Téléchargement PDF PDF signé	4.0
2e semestre	15.08.2024	Ouvert				



80 **Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (6/6)**

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.



81 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'



Mon rôle de formatrice/formateur

83 Préparation

1. Acquérir des médias d'apprentissage dans [la boutique en ligne de la CIFIC Suisse](#) et [saisir les données de base](#)
2. Importer les apprentis dans le cockpit de formation
3. Lier la boussole de compétences

Tous les comptes de démonstration seront supprimés au 31.07.



84 Pour quelles étapes de la formation en entreprise ai-je besoin d'un compte Konvink ?

Étape	Tâche	Responsabilité	Compte Konvink nécessaire
1	Planifier la formation en entreprise au moyen de l'aperçu de la formation et des plans de rotation internes	Formateurs/trices en entreprise	Oui
2	Guider le développement des compétences des personnes en formation à l'aide de mandats pratiques, encadrer la mise en œuvre et rédiger un retour concernant la documentation (œuvre)	Formateurs/trices en entreprise / pratiques	Non
3	Évaluer le niveau de compétence des personnes en formation à la fin du semestre (grille de compétence évaluation externe)	Formateurs/trices en entreprise / pratiques	Non
4	Mener l'entretien de qualification avec les personnes en formation à la fin du semestre et créer le rapport de formation semestriel	Formateurs/trices en entreprise	Oui
5	Attribuer la note d'expérience en entreprise aux personnes en formation à la fin du semestre	Formateurs/trices en entreprise	Oui

Pour travailler avec le cockpit de formation, il faut disposer d'un compte Konvink.



Mon rôle de formatrice/formateur

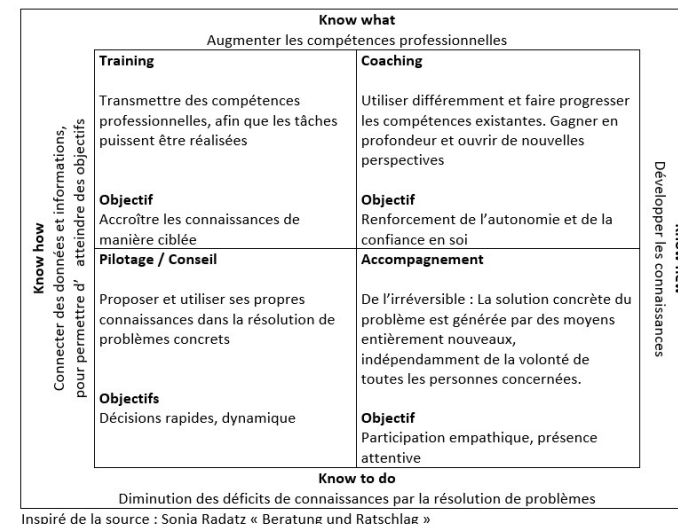
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

Le rôle de guide

- Je guide les personnes en formation et je poursuis des objectifs concrets avec elles.
- Je mets mes propres connaissances et mes expériences à leur disposition pour les aider à résoudre des problèmes.
- Mon objectif est d'arriver efficacement à atteindre un objectif intermédiaire et j'ai une idée de la manière d'y arriver.

Le rôle de trainer

- Je transmets des méthodes et des concepts aux personnes en formation pour qu'elles puissent atteindre leur objectif.
- Elles utilisent ces nouvelles connaissances de façon autonome et les mettent en pratique.
- Mon objectif est de transmettre des connaissances et je passe le relais pour leur mise en pratique.



Mon rôle de formatrice/formateur

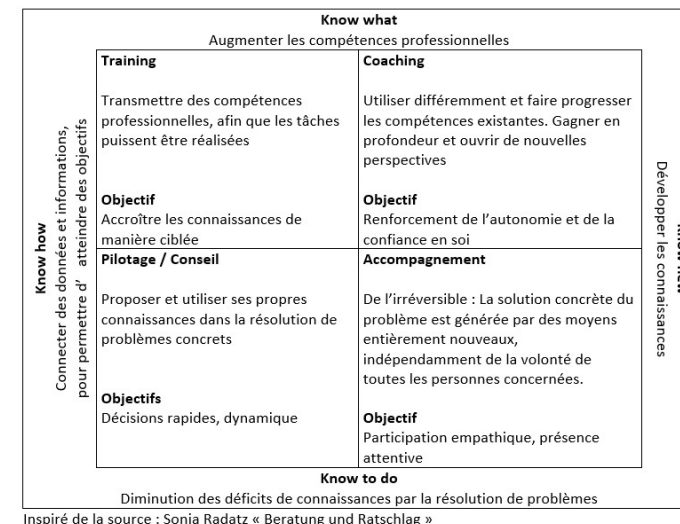
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

Le rôle de coach

- J'exploite les points forts des personnes en formation et je les développe en fonction du niveau de formation.
- Je leur propose un cadre, j'accompagne le processus et je donne des lignes de conduite.
- Les personnes en formation travaillent sur leur développement professionnel et personnel en toute autonomie.
- Mon objectif est que les personnes en formation gagnent en autonomie et en assurance.

Le rôle d'accompagnateur

- J'offre un soutien rapproché aux personnes en formation et je les laisse respirer dans les périodes difficiles.
- Les personnes en formation peuvent compter sur moi, je leur témoigne de l'empathie et de l'attention et je les aide à être dans l'acceptation.
- Mon objectif est de les soutenir dans des situations difficiles et d'être là pour elles.



Aperçu de la procédure de qualification

88 Procédure de qualification (1/3)

Pendant l'apprentissage FIEn

Notes d'expérience

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

Pendant l'apprentissage FIEc

Notes d'expérience

- Moyenne des 2 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



89 Procédure de qualification (2/3)

Vers la fin de l'apprentissage :

Travail pratique FIEn + FIEc

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

Examens scolaires finaux FIEn

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

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

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



90 Procédure de qualification (3/3)

Conditions de réussite FIEn + FIEc

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.



Structure de la PQ avec examen final

Employé·e de commerce CFC SA 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%					
Note d'expérience Entreprise		CCE 1						CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE	25%	40%	
Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1						NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5			Moyenne des 6 notes semestrielles globales		50%
	DCO B	NBS 1						NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6				
	DCO C	NBS 1						NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6				
	DCO D	NBS 1						NBS 2	NBS 3	NBS 4						
	DCO E	NBS 1						NBS 2	NBS 3	NBS 4						
	DC	NBS 1						NBS 2	NBS 3	NBS 4						
Option																
		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



Structure de la PQ avec examen final

Employé-e de commerce CFC SA FIEc

Procédure de qualification Employé-e de commerce CFC formation initiale en école FIEc- 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 CCE 1 CCE 2		Ø des 2 CCE	(25 %)
	Note d'expérience partie école ¹	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		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				
	Note d'expérience CI	NGB 1	NGB 2	NGB 3	NGB 4	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

Résumé et conclusion

94 **Fixation des connaissances**



Merci de votre attention