



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

Formation AFP

-

Documents clés

1 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)



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

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

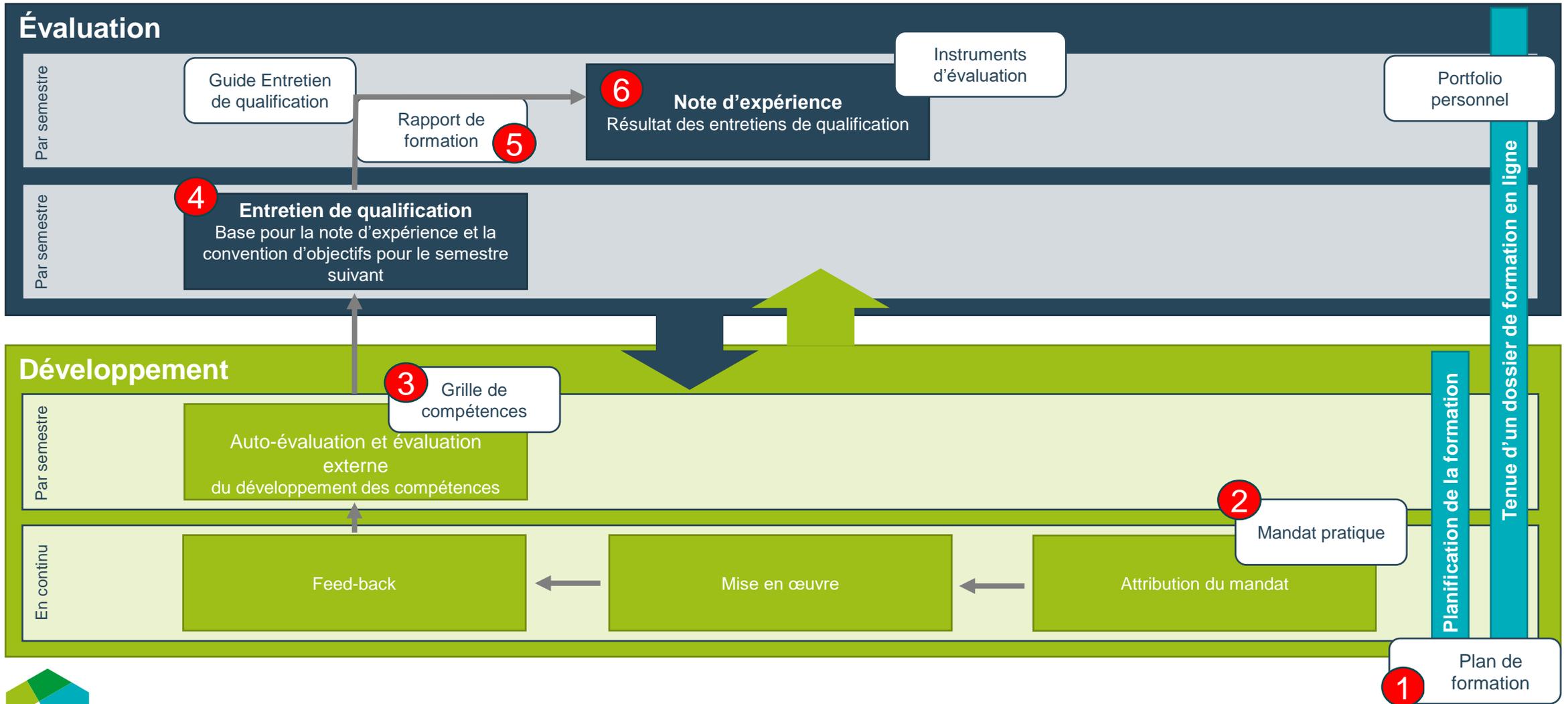




Outils pour le lieu de formation :

Entreprise

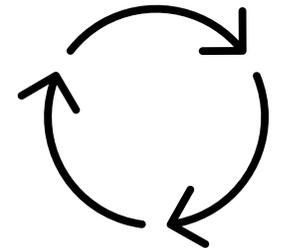
2 Formation en entreprise



1 Aperçu de la formation «employé-e de commerce AFP»

A.A.O. Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne										
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a3	CO b3	CO c3	CO e2	
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a4			CO e3	
	CO a4	CO b3			CO e3					
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8			
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				
	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO a2 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO a2 Planifier une journée de travail CO a2 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO b1 Accueillir les clients CO b1 Accueillir les fournisseurs CO b2 Réceptionner les demandes CO b2 Instaurer un contact numérique CO b2 Téléphoner de manière professionnelle CO b2 Traiter ou transférer des demandes CO c1 Faire preuve d'esprit d'équipe CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	CO c2 Avoir le sens du service CO c2 Recevoir et transmettre des informations CO c2 Analyser les interfaces en entreprise CO d1 Organiser un événement CO d1 Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence CO d1 Créer une documentation photographique CO d2 Résoudre des problèmes techniques CO d2 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données CO e1 Effectuer une recherche CO e2 Recevoir et exécuter un mandat de préparation CO e2 Présenter des contenus	CO a3 Contribuer positivement aux changements CO b3 Transmettre des informations CO b3 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil CO b3 Répondre à des objections CO c3 Créer un document de soutien CO c3 Gérer un agenda CO c3 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO c3 Organiser l'archivage CO c3 Tenir un livre de caisse CO c3 Établir une facture CO c3 Établir un décompte CO e3 Recevoir un mandat d'analyse CO e3 Effectuer une analyse qualitative CO e3 Effectuer une analyse quantitative CO e3 Analyser des informations						
	1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre						

- Les contenus de formation des trois lieux de formation sont parfaitement harmonisés.



Légende

- Auto-évaluation et évaluation externe : Grille de compétences
- Note d'expérience en entreprise
- CI Cours interentreprises
- CO Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée

1. Plan de formation

Modèle de plan de formation Employée/employé de commerce AFP										
Mandat pratique	DCO	CO	EP	Sem.	1 ^{re} année de formation		2 ^e année de formation		Délai de remise du mandat pratique	Activité(s) en entreprise qui permettra de développer le mandat
					Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4		
Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	A	a1	1-2	1-2	x					
Participer activement aux entretiens de qualification	A	a1	1-2	1-2	x					
Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	A	a1	1-2	1-2	x					
Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	A	a2	1-2	1-2	x					
Planifier une journée de travail	A	a2	1-2	1-2	x					
Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	A	a2	1-2	1-2	x					
Accueillir les clients	B	b1	1-2	1-2	x					
Accueillir les fournisseurs	B	b1	1-2	1-2	x					
Réceptionner les demandes	B	b2	1-2	1-2	x					
Instaurer un contact numérique	B	b2	1-2	1-2	x					
Téléphoner de manière professionnelle	B	b2	1-2	1-2	x					
Traiter ou transférer des demandes	B	b2	1-2	1-2	x					
Faire preuve d'esprit d'équipe	C	c1	1-2	1-2	x					
Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	C	c1	1-2	1-2	x					
Avoir le sens du service	C	c2	3-4	1-2		x				
Recevoir et transmettre des informations	C	c2	3-4	1-2		x				
Analyser les interfaces en entreprise	C	c2	3-4	1-2		x				
Organiser un événement	D	d1	3-4	1-2		x				
Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence	D	d1	3-4	1-2		x				
Créer une documentation photographique	D	d1	3-4	1-2		x				
Résoudre des problèmes techniques	D	d2	3-4	1-2		x				
Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	D	d2	3-4	1-2		x				
Effectuer une recherche	E	e1	3-4	1-2		x				
Recevoir et exécuter un mandat de préparation	E	e2	3-4	1-2		x				
Présenter des contenus	E	e2	3-4	1-2		x				
Contribuer positivement aux changements	A	a3	5-6	3-4			x			
Transmettre des informations	B	b3	5-6	3-4			x			
Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	B	b3	5-6	3-4			x			
Répondre à des objections	B	b3	5-6	3-4			x			
Créer un document de soutien	C	c3	5-6	3-4			x			
Gérer un agenda	C	c3	5-6	3-4			x			
Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	C	c3	5-6	3-4			x			
Organiser l'archivage	C	c3	7-8	3-4				x		
Tenir un livre de caisse	C	c3	7-8	3-4				x		
Établir une facture	C	c3	7-8	3-4				x		
Établir un décompte	C	c3	7-8	3-4				x		
Recevoir un mandat d'analyse	E	e3	7-8	3-4				x		
Effectuer une analyse qualitative	E	e3	7-8	3-4				x		
Effectuer une analyse quantitative	E	e3	7-8	3-4				x		
Analyser des informations	E	e3	7-8	3-4				x		



2. Exemple d'énoncé de Mandat Pratique

1^{re} année de formation

Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion

Mandat pratique

Compétence opérationnelle c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Situation initiale

T'est-il déjà arrivé après une réunion de ne plus te souvenir exactement de quoi il en retournait ou de qui a dit quoi ? Pour les réunions importantes, on prévoit dès lors souvent des procès-verbaux ou des comptes-rendus de réunion dans lesquels les principales déclarations sont consignées. Il peut par exemple s'agir de réunions d'équipe ou d'un entretien entre toi et ta ou ton responsable.

Ce mandat pratique t'apprendra pas à pas à rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion.

Définition de la tâche

- Tâche partielle 1** Renseigne-toi pour savoir quelles réunions font systématiquement l'objet d'un procès-verbal ou d'un compte-rendu dans ton entreprise.
- Propose à ta ou ton responsable une réunion imminente pour laquelle tu rédigeras le procès-verbal ou le compte-rendu de réunion. Renseigne-toi au préalable sur des aspects comme :
- le type de procès-verbal ou de compte-rendu de réunion ;
 - l'outil utilisé pour le procès-verbal ;
 - l'existence de modèles de documents.
-
- Tâche partielle 2** Prépare-toi à cette réunion imminente en
- lisant le procès-verbal ou le compte-rendu de la dernière réunion ;
 - te renseignant sur les personnes participant à la réunion ;
 - étudiant l'ordre du jour ;
 - complétant le modèle de document avec un maximum d'informations ;
 - te renseignant sur d'éventuelles abréviations ou notions essentielles pour la réunion.
-
- Tâche partielle 3** Rédige le procès-verbal ou le compte-rendu pendant la réunion. N'hésite pas à poser des questions si tu ne comprends pas une intervention.
-



Tâche partielle 4 Revois le procès-verbal ou le compte-rendu après la réunion. Cela implique par exemple de :

- reformuler des propos ;
- de faire vérifier le procès-verbal ou le compte-rendu de réunion ;
- d'archiver le procès-verbal ou le compte-rendu de manière à ce qu'il soit accessible pour toutes les personnes concernées et l'envoyer.

Tâche partielle 5 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Remarques sur la solution

Tu apprendras comment rédiger efficacement des procès-verbaux et des comptes-rendus de réunion dans l'élément opérationnel « Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial ».

Il existe différents types de procès-verbaux et de comptes-rendus de réunion. Selon le type, le niveau de détail des déclarations écrites varie.

N'oublie pas que le procès-verbal ou le compte-rendu de réunion est aussi une carte de visite de ton travail.

Organisation

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

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

5 3. Grille de compétences (1x/semestre)

1

L'apprenti-e complète son auto-évaluation sur sa grille de compétences

2

Le formateur émet une évaluation externe sur la base du même formulaire de grille de compétences (à l'aveugle – il n'a pas connaissance des résultats de l'apprenti-e)

3

L'apprenti-e et le formateur comparent les résultats et discutent des points de différence lors de l'entretien de qualification



Exemple de grilles de compétences

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42

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

CIFC Employés de commerce 2023 : 1re année d'apprentissage AFP
Catégorie: Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial

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

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

<p>Critères de compétence</p> <p>Je documente régulièrement mon propre travail dans mon dossier de formation numérique.</p> <p>Je note les feed-back utiles sur mon travail dans mon dossier de formation numérique.</p> <p>J'illustre mon dossier en y intégrant des situations pratiques concrètes issues de mon quotidien professionnel.</p> <p>Je rédige le dossier de façon intelligible pour que d'autres personnes puissent également le comprendre.</p> <p>Je consigne mes compétences et leur développement</p>	<p>J'y parviens déjà dans la pratique</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div> <p>Je vois un besoin d'amélioration</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; width: 100%;"></div> <p>Ma conclusion :</p> <p>★ Je peux difficilement mettre cette compétence opérationnelle en pratique.</p>
---	--

Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante



4. Entretien de qualification

Guide de discussion

Entretien de qualification

Phase d'entretien	Contenus
Début de l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> – Accueil et discussion informelle – Objectifs, pertinence et déroulement de l'entretien de qualification – Cadre temporel – Attentes
Rétrospective	<ul style="list-style-type: none"> – Que s'est-il passé depuis le dernier entretien et comment les personnes en formation évaluent-elles la qualité de leurs performances ? – Laissez les personnes en formation vous présenter leur documentation d'apprentissage (portfolio personnel) de façon compréhensible – Organisez une rétrospective sur les objectifs fixés – Abordez les incidents spécifiques
Niveau du développement des compétences	<ul style="list-style-type: none"> – Auto-évaluation par les personnes en formation – Évaluation externe par les formateurs et formatrices – Comparaison des deux évaluations – Déduire ensemble les forces et les faiblesses
Besoin de développement	<ul style="list-style-type: none"> – Sur quelles forces peut-on s'appuyer ? – Quelles faiblesses nécessitent des mesures de soutien supplémentaires ? – Définir des objectifs concrets – Déduire des mesures qui permettent d'atteindre les objectifs – Remplir ensemble le rapport de formation
Conclusion de l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> – Récapituler les principaux points de l'entretien – Perspectives sur les mois à venir et le prochain bilan

5. Rapport de formation

Rapport de formation

Tableau de bord

Informations generales

Évaluation

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

Aperçu

Objectifs et mesures

Conclusion

Rapport de formation

Informations générales

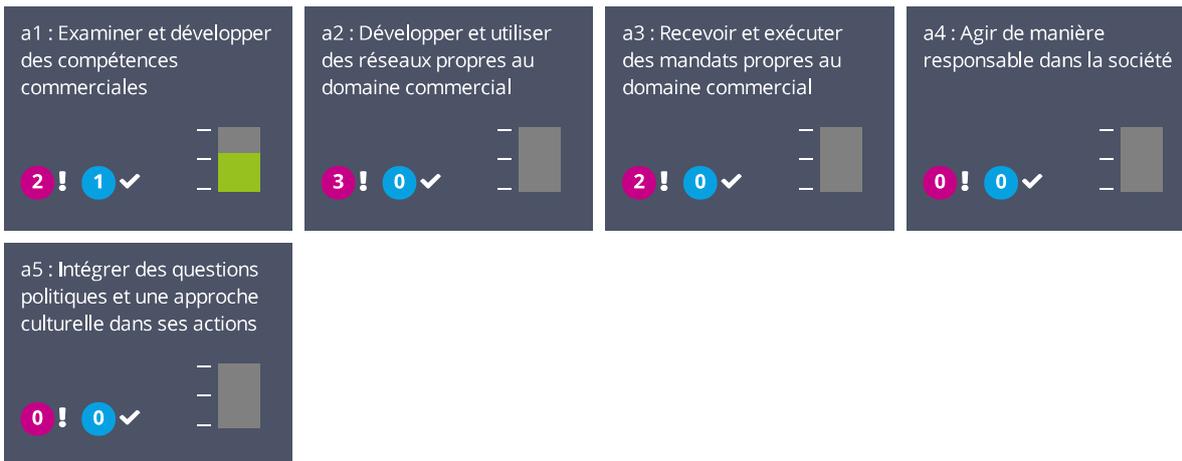
Entreprise formatrice	à remplir
Personne en formation	Mia Modèle
Profession enseignée	Employé-e de commerce CSA
Formateurs et formatrices	à remplir
Semestre	1 2 3 4 5 6

Évaluation

Évaluation globale des compétences professionnelles

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

Évaluation personne en formation



Évaluation des formateurs et formatrices

Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Remarques

Justifiez l'évaluation de votre apprenti-e en relation avec le DCO A. Vous pouvez justifier notamment la démonstration du DCO A à travers des tâches ou activités réalisées par l'apprenti-e pendant ce semestre. Exemple : Mia a su identifier les différentes parties prenantes des RH très rapidement. Lors de la réception et réalisation de mandats demandés par le département, elle a été systématique dans ses prises de note, son organisation pour collecter les informations en lien avec les mandats demandés. Mia a conscience des changements politiques qui influencent notre société et les prend en compte. Bravo !

B : Interaction dans un milieu de travail interconnecté

Évaluation personne en formation

<p>b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial</p> <p>1 ! 0 ✓</p>	<p>b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise (situation de travail résumée)</p> <p>4 ! 0 ✓</p>	<p>b3 : Participer aux discussions économiques (situation de travail résumée)</p> <p>2 ! 0 ✓</p>	<p>b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels</p> <p>3 ! 0 ✓</p>
<p>b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise</p> <p>1 ! 0 ✓</p>			

Évaluation des formateurs et formatrices

Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Remarques

*Justifiez l'évaluation de votre apprenti-e en relation avec le DCO B. Vous pouvez justifier notamment la démonstration du DCO B à travers des tâches ou activités réalisées par l'apprenti-e pendant ce semestre.
Exemple : Mia a effectué son premier semestre dans le département des RH dans lequel elle a dû apprendre de nombreuses interfaces qui ont d'ailleurs changé et évolué au cours du semestre. Mia a fait preuve d'adaptation mais j'aimerais qu'elle développe davantage ses capacités de communication écrites et orales car ces compétences sont nécessaires pour ce métier.*

C : Coordination des processus de travail en entreprise

Évaluation personne en formation

<p>c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial</p> <p>4 ! 0 ✓</p>	<p>c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial</p> <p>4 ! 0 ✓</p>	<p>c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise (situation de travail résumée)</p> <p>3 ! 0 ✓</p>	<p>c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication</p> <p>3 ! 0 ✓</p>
<p>c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières</p> <p>6 ! 0 ✓</p>	<p>c6 : Option « Finances » : Exécuter des travaux de comptabilité financière</p> <p>1 ! 0 ✓</p>		

Évaluation des formateurs et formatrices

Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Remarques

Justifiez l'évaluation de votre apprenti-e en relation avec le DCO C. Vous pouvez justifier notamment la démonstration du DCO C à travers des tâches ou activités réalisées par l'apprenti-e pendant ce semestre. Exemple : Durant sa période au département RH, Mia a contribué à la refonte du processus du Onboarding des nouveaux collaborateurs. Elle a soutenu le manager RH dans la mise à jour des documents relatifs. Un grand merci à Mia pour son aide.

D : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

Évaluation personne en formation

<p>d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs</p> <p>4 ! 0 ✓</p>	<p>d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs (situation de travail résumée)</p> <p>4 ! 0 ✓</p>	<p>d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs</p> <p>2 ! 0 ✓</p>	<p>d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs</p> <p>3 ! 0 ✓</p>
<p>d5 : Option « communication dans la langue nationale » : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeante avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale</p> <p>3 ! 0 ✓</p>	<p>d6 : Option « communication dans la langue étrangère » : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeante avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère</p> <p>3 ! 0 ✓</p>		

Évaluation des formateurs et formatrices

Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Remarques

Justifiez l'évaluation de votre apprenti-e en relation avec le DCOD. Vous pouvez justifier notamment la démonstration du DCOD à travers des tâches ou activités réalisées par l'apprenti-e pendant ce semestre.
Exemple : Mia a eu l'occasion à plusieurs reprises de mener des entretiens avec des clients internes (collègues, autres entités de l'entreprise, etc.). Mia doit apprendre à mieux structurer ses entretiens, les préparer en amont et poser des questions stratégiques (questions ouvertes, fermées, alternatives).

E : Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Évaluation personne en formation

<p>e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial (situation de travail résumée)</p> <p>3 ! 0 ✓</p>	<p>e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique (situation de travail résumée)</p> <p>2 ! 0 ✓</p>	<p>e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise</p> <p>4 ! 0 ✓</p>	<p>e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias (situation de travail résumée)</p> <p>3 ! 0 ✓</p>
<p>e5 : Option « technologie » : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial</p> <p>1 ! 0 ✓</p>	<p>e6 : Option « technologie » : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au marché</p> <p>1 ! 0 ✓</p>		

Évaluation des formateurs et formatrices

Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Remarques

*Justifiez l'évaluation de votre apprenti-e en relation avec le DCO E. Vous pouvez justifier notamment la démonstration du DCO E à travers des tâches ou activités réalisées par l'apprenti-e pendant ce semestre.
Exemple : Mia nous a aidé à préparer des données statistiques en lien avec le recrutement de talents. Elle a su utiliser Excel. Mia peut encore s'améliorer dans la présentation des analyses de données.*

Comportement de travail

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Remarques

*Justifiez votre évaluation. L'apprenti-e doit comprendre les comportements à continuer et ceux à arrêter.
Exemple: Très bon semestre au niveau du comportement. Mia a su s'adapter au monde de l'entreprise en terme de comportement. Elle utilise un vocabulaire ainsi qu'une attitude professionnelle. Mia peut toutefois s'ouvrir davantage à ses collègues et poser ses questions sans avoir peur de déranger.*

Travailler avec la documentation d'apprentissage

Tableau de bord de la personne en formation

1re année d'apprentissage

	À réaliser pour le	Mandat pratique	Œuvre créée
a1 : Participer activement aux entretiens de qualification	Non planifié		
a2 : S'informer sur les réseaux professionnels	Non planifié		
c1 : Planifier une journée de travail	Non planifié		
c1 : Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	Non planifié		
c1 : Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	Non planifié		
c1 : Organiser un événement	Non planifié		
c2 : Créer un document de soutien	Non planifié		
c2 : Gérer un agenda	Non planifié		
c2 : Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	Non planifié		
c2 : Organiser l'archivage	Non planifié		
c5 : Établir un budget et un décompte	Non planifié		
c5 : Tenir le livre de caisse	Non planifié		
c5 : Contrôler les factures reçues	Non planifié		
c5 : Établir des ordres de paiement	Non planifié		
c5 : Contrôler les paiements entrants	Non planifié		
d1 : Prendre en compte les besoins	Non planifié		
d1 : Instaurer un contact numérique	Non planifié		
d1 : Téléphoner de manière professionnelle	Non planifié		
d1 : Traiter ou transférer des demandes	Non planifié		
d2 : Transmettre des informations	Non planifié		
d2 : Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	Non planifié		
d2 : Répondre à des objections	Non planifié		
d2 : Traiter des plaintes et des réclamations	Non planifié		
e1 : Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	Non planifié		
e1 : Travailler avec des logiciels et des bases de données	Non planifié		
e2 : Effectuer une recherche	Non planifié		
e2 : Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	Non planifié		

2e année d'apprentissage

	À réaliser pour le	Mandat pratique	Œuvre créée
a1 : Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	Non planifié	—	—
a3 : Clarifier et exécuter un mandat	Non planifié	—	—
b1 : Faire preuve d'esprit d'équipe	Non planifié	—	—
b2 : Avoir le sens du service	Non planifié	—	—
b2 : Recevoir et transmettre des informations	Non planifié	—	—
b2 : Analyser les interfaces en entreprise	Non planifié	—	—
b2 : Recueillir et traiter des informations sur les mandats	Non planifié	—	—
b4 : Planifier des tâches de gestion de projet	Non planifié	—	—
b4 : Gérer des environnements de travail dans des projets	Non planifié	—	—
b4 : Évaluer des projets	Non planifié	—	—
b5 : Contribuer positivement aux changements	Non planifié	—	—
c3 : Documenter des processus	Non planifié	—	—
c3 : Optimiser des processus	Non planifié	—	—
c3 : Créer et superviser un calendrier	Non planifié	—	—
c4 : Définir les caractéristiques du groupe cible	Non planifié	—	—
c5 : Établir une facture	Non planifié	—	—
d3 : Préparer et mener un entretien de vente	Non planifié	—	—
d3 : Préparer et mener un entretien de négociation	Non planifié	—	—
d4 : Instaurer des relations	Non planifié	—	—
d4 : Entretenir des relations	Non planifié	—	—
d4 : Demander des feed-back sur les prises de contact et en tirer profit	Non planifié	—	—
e1 : Résoudre des problèmes techniques	Non planifié	—	—
e3 : Recevoir un mandat d'analyse	Non planifié	—	—
e3 : Effectuer des évaluations quantitatives	Non planifié	—	—
e3 : Effectuer des évaluations qualitatives	Non planifié	—	—
e3 : Interpréter des résultats d'évaluations	Non planifié	—	—
e4 : Effectuer un mandat de préparation	Non planifié	—	—
e4 : Élaborer un modèle	Non planifié	—	—
e4 : Vérifier la qualité de contenus multimédias	Non planifié	—	—

3e année d'apprentissage

	À réaliser pour le	Mandat pratique	Œuvre créée
a1 : Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	Non planifié	—	—
a2 : Utiliser et entretenir son réseau professionnel	Non planifié	—	—
a2 : Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux	Non planifié	—	—
a3 : Recevoir des retours	Non planifié	—	—
b3 : Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion	Non planifié	—	—
b3 : Participer aux discussions spécialisées	Non planifié	—	—
c4 : Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication	Non planifié	—	—
c4 : Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication	Non planifié	—	—
c6 : Participer à l'établissement des comptes annuels (option « finances »)	Non planifié	—	—
d5 : Conduire avec succès un entretien de réclamation (option « langue nationale »)	Non planifié	—	—
d5 : Gérer des entretiens de conseil exigeants (option « langue nationale »)	Non planifié	—	—
d5 : Mener des entretiens de vente exigeants (option « langue nationale »)	Non planifié	—	—
d6 : Mener un entretien de réclamation avec succès dans une langue étrangère (option « langue étrangère »)	Non planifié	—	—
d6 : Mener des entretiens de conseil exigeants dans une langue étrangère (option « langue étrangère »)	Non planifié	—	—
d6 : Mener des entretiens de vente stimulants dans une langue étrangère (option « langue étrangère »)	Non planifié	—	—
e5 : Mettre en place et gérer un système de gestion de contenu (option « technologie »)	Non planifié	—	—
e6 : Nettoyer et préparer de grandes quantités de données (option « technologie »)	Non planifié	—	—

Évaluation des formateurs et formatrices

Documentation d'apprentissage

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Remarques

Ecrivez un commentaire en lien avec l'assiduité du travail effectué par l'apprenti-e en lien avec la création de ses oeuvres dans Konvink et sa grille de compétences. Exemple : Mia a réalisé 14/14 mandats. Elle a respecté tous les délais demandés sur le plan de formation. Elle a régulièrement travaillé sur la création de ses oeuvres dans Konvink en lien avec ses mandats pratiques demandés par l'entreprise. La grille de compétences a également été remplie avec beaucoup de réflexion et d'assiduité pour le futur de sa formation.

Performances dans l'école professionnelle et en cours interentreprises

École professionnelle

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Remarques

Vous pouvez mettre un commentaire factuel sur comment se passe l'école professionnelle pour votre apprentie-e. Exemple : je n'ai pas reçu de bulletin semestriel à ce jour mais Mia m'informe que ses notes par DCO sont supérieures à la moyenne de 4.0, sauf pour le DCO A dans lequel elle me dit être au dessous de la moyenne.

Cours interentreprises

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Remarques

Les cours interentreprises ne vous donnent pas de retour si tout se passe bien avec votre apprenti-e dans les formations CI. Vous êtes seulement informés lors d'arrivées tardives ou d'absences de votre apprenti-e. Exemple : mon apprenti-e a participé aux 2 premiers cours interentreprises conformément au programme et me dit avoir débuté son mandat de transfert conformément à ce qui est exigé par les CI. Elle est toutefois arrivée en retard au 2ème CI sans justification valable. Elle me dit avoir effectué un e-test.

Objectifs du semestre précédent

Objectif 1	Titre de l'objectif
Évaluez la réalisation des objectifs sur l'échelle.	<div data-bbox="1173 376 1391 421"></div> <p data-bbox="1173 430 1391 452">Faible Fort</p>
Remarques	<p data-bbox="379 477 1375 633"><i>Lors du premier semestre, il se peut que vous n'ayez pas convenu d'objectif avec votre apprenti-e. Vous pouvez alors laisser cette section vide. Il vous faudra toutefois convenir d'objectifs pour le semestre à venir dans la section du rapport de formation qui s'intitule "objectifs". Il est également possible que vous ayez convenu d'objectifs avec votre apprenti-e au terme des 3 mois d'essai, auquel cas vous pouvez les formaliser à cet endroit. Merci de remplir au minimum 2 objectifs.</i></p>

Rétrospective personne en formation et points importants

Impressions

Vous pouvez demander un retour écrit ou oral à votre apprenti-e (que vous retranscrirez ensuite à cet endroit). Afin d'obtenir un retour constructif de la part de l'apprenti, nous vous conseillons de demander à l'apprenti-e de préparer son feedback avant la discussion.

Points importants

Remarques

Si en tant que formateur vous avez des informations importantes à noter en lien avec la formation de l'apprenti-e qui ne rentrent pas dans une autre rubrique mais que vous jugez utile d'en laisser une trace, vous pouvez les noter ici. Exemple: Mia a eu un accident et a été absente 2 mois. Mia a changé de département de manière précipitée car sa formatrice initiale a dû s'absenter pour du long terme... Attention à la protection des données ici, ce rapport peut être lu par des personnes externes à votre entreprise.

Aperçu

Objectifs et mesures pour le prochain semestre

Objectif 1	Idée : objectif en lien avec des performances de travail
Mesures	<i>Vous pouvez également avoir plusieurs objectifs en lien avec les performances au travail.</i>
Calendrier	<i>Indiquez une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.</i>

Objectif 2	Idée : objectif en lien avec un comportement de travail
Mesures	<i>Vous pouvez également avoir plusieurs objectifs en lien avec le comportement de travail</i>
Calendrier	<i>Indiquez une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.</i>

Objectif 3	Idée : objectif en lien avec l'école professionnelle
Mesures	
Calendrier	<i>Indiquez une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.</i>

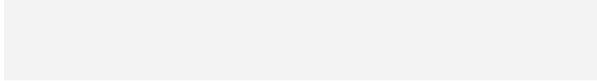
Objectif 4	Idée : objectif en lien avec les CI
Mesures	
Calendrier	<i>Indiquez une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.</i>

Conclusion

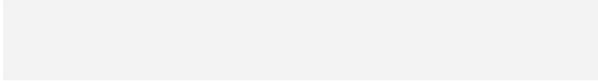
Date / Signatures

Ce rapport de formation a été discuté le 30.05.24 .

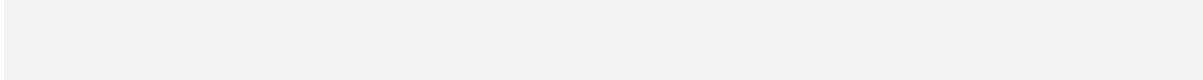
Signature du formateur ou de la formatrice responsable



Signature de la personne en formation



Visa du ou de la représentant·e légal·e
(date, signature)



Sur demande, le rapport de formation doit être présenté aux autorités cantonales.

Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce AFP

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

Date _____ Nom/prénom
d'examen : _____ apprenti-e : _____

Entretien de qualification				
Critère d'évaluation	Points		Points obtenus	
Compétences opérationnelles atteintes	3		x 4	
Analyser les forces et les faiblesses	3		x 1	
Déduire des apprentissages	3		x 1	
Faire preuve de motivation et prendre des initiatives	3		x 1	
Collaboration interne et externe active	3		x 1	
Nombre total de points	15		24	
				Note :

Nom/Prénom _____ Nom/prénom _____
formateur/trice : _____ apprenti-e : _____

Signature : _____ Signature : _____

Date : _____ Date : _____

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

* ci-après, « l'apprenti-e ».

Tableau de conversion / échelle de notes*

6	23–24
5.5	21–22
5	18–20
4.5	16–17
4	14–15
3.5	11–13
3	9–10
2.5	6–8
2	4–5
1.5	2–3
1	0–1

* formule :

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

Critère d'évaluation 1 : Compétences opérationnelles développées					
Question directrice : L'apprenti-e a-t-il/elle développé les compétences opérationnelles prévues pour le semestre concerné ? (accent : situations de travail traitées et travail sur des mandats pratiques)					
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 Point	L'apprenti-e n'a développé aucune des compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle n'a documenté aucun des mandats pratiques.				
Évaluation		0	1	2	3
Justification					

Critère d'évaluation 2 : Analyser les forces et les faiblesses					
Question directrice : L'apprenti-e est-il/elle capable de réfléchir à ses propres forces et faiblesses à l'aide de la grille de compétences ?					
3 Points	La réflexion est complète. Les forces et les faiblesses sont identifiées et expliquées sur la base de situations concrètes.				
2 Points	La réflexion est en grande partie présente. Certains aspects importants ne sont pas abordés.				
1 Point	La réflexion est en partie présente. Plusieurs aspects importants ne sont pas abordés.				
0 Point	La réflexion n'est pas présente ou n'est pas compréhensible.				
Évaluation		0	1	2	3
Justification					

Critère d'évaluation 3 : Déduire des apprentissages en <u>suivant des instructions</u>					
Question directrice : L'apprenti-e déduit-il/elle des apprentissages compréhensibles de la mise en œuvre des mandats pratiques avec son ou sa supérieure ?					
3 Points	L'apprenti-e déduit des apprentissages avec son ou sa supérieure. Ceux-ci se réfèrent à la pratique professionnelle, sont compréhensibles et sont justifiés.				
2 Points	L'apprenti-e déduit des apprentissages en grande partie compréhensibles avec son ou sa supérieure.				
1 Point	L'apprenti-e déduit des apprentissages en partie compréhensibles avec son ou sa supérieure.				
0 Point	L'apprenti-e ne déduit pas d'apprentissages compréhensibles.				
Évaluation		0	1	2	3
Justification					

Critère d'évaluation 4 : Faire preuve de motivation et d'initiative					
Question directrice : L'apprenti-e fait-il/elle preuve de motivation et d'initiative dans le développement de ses compétences personnelles ?					
3 Points	L'apprenti-e fait preuve de motivation pour continuer à développer ses compétences. Il/Elle montre ce sur quoi il/elle aimerait travailler au cours du semestre suivant. Il/Elle se montre ouvert-e à un développement personnel.				
2 Points	La motivation et l'esprit d'initiative sont largement présents dans le développement personnel des compétences. Certains aspects importants pour la suite du développement ne sont pas abordés.				
1 Point	La motivation et l'esprit d'initiative sont en partie présents dans le développement personnel des compétences. Plusieurs aspects importants pour la suite du développement ne sont pas abordés.				
0 Point	L'apprenti-e ne fait preuve ni de motivation ni d'initiative dans le développement personnel des compétences.				
Évaluation		0	1	2	3
Justification					

Critère d'évaluation 5 : Collaboration interne et externe active					
Question directrice : L'apprenti-e contribue-t-il/elle activement à la collaboration interne et externe ?					
3 Points	L'apprenti-e se distingue par sa grande motivation et son orientation vers les services. Il/elle s'implique activement et pense en termes de solutions. Il/elle se comporte de manière aimable et prévenante envers les clients internes et externes.				
2 Points	L'apprenti-e est attentif/ve et voit de manière autonome où sa collaboration permet de soulager positivement l'équipe ou d'améliorer la performance de l'équipe. Il/elle offre son soutien et n'a pas besoin d'être sollicité-e pour cela.				
1 Point	L'apprenti-e ne montre pas d'intérêt pour ce qui se passe dans l'entreprise formatrice et accomplit plus ou moins ses tâches. Il/elle ne se propose pas activement pour soutenir l'équipe et doit être régulièrement invité-e à apporter une contribution active.				
0 Point	L'apprenti-e n'a pas convaincu par sa collaboration et/ou a laissé une impression négative aux clients et aux collaborateurs. Une collaboration n'est pas visible.				
Évaluation		0	1	2	3
Justification					



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

Outils pour le lieu de formation :

Cours Interentreprises

Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

		1. Année de formation				2 ^e année de formation	
Contrôles des compétences	Test de certification						
	Mandat de transfert (œuvre)						
Jours en présentiel	CI 1 (septembre-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Travailler avec Konvink Portfolio personnel Mon entreprise IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » Avoir le sens du service 	CI 2 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Traiter et contrôler des mandats Recevoir des retours Points I, C et E de la méthode IPDRCE Protection des données Introduction à la présentation d'œuvre Introduction CC-CI 	CI 3 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> UA « Développer vos propres techniques de travail » Utiliser des techniques de travail Effectuer une recherche Points P, D et R de la méthode IPDRCE Mandat de transfert CC-CI 1 	CI 4 (mars/avril) <ul style="list-style-type: none"> Bilan mandat de transfert CC-CI 1 UA « Communication valorisante » Corporate identity et Corporate design 		CI 6 (septembre-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Présenter le mandat de recherche UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » Bien gérer ses contacts avec les clients Interfaces en entreprise Introduction CC-CI 2 	CI 8 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> Bilan mandat de transfert CC-CI IL « Travailler professionnellement de manière numérique » Applications numériques dans le quotidien professionnel Réflexion personnelle et projets d'avenir PQual en entreprise Fin
Préparation/suivi	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 1 Préparation CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 2 Préparation CI 3 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 3 Préparation CI 4 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 4 Mandat CI 5 Mandat de transfert 1 		<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 6 Mandat CI 7 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Mandat de transfert 2
Phase d'autoapprentissage guidée					CI 5 (mai/juin) <ul style="list-style-type: none"> Réalisation du mandat CI 5 UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » Préparation CI 6 	CI 7 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Réalisation du mandat CI 7 IL « Travailler professionnellement de manière numérique » Préparation CI 8 	
		CC-CI 1 : Certificat E-Test (40 %) <ul style="list-style-type: none"> IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » UA « Développer vos propres techniques de travail » UA « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours » 				CC-CI 2 : Certificat E-Test (40 %) <ul style="list-style-type: none"> UA « Communication valorisante » UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » IL « Travailler professionnellement de manière numérique » 	
		CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %) <p>Mandat de transfert « Gérer des mandats avec le sens du service »</p>				CC-CI 2 (60 %) <p>Mandat de transfert « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes »</p>	



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



Remise jusqu'au CI 8/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 2^e année de formation



Cours interentreprises

Mandat de transfert 1 : Traiter les mandats dans une optique de service

Situation initiale

Vous avez appris lors du dernier jour de CI à gérer un mandat.

Avec ce mandat de transfert, vous avez la possibilité de montrer que vous avez réussi à mettre vos connaissances en application dans votre entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Avec votre responsable, sélectionnez un mandat que vous allez reprendre (p. ex. gestion d'une messagerie commune, accueil des clients, préparatifs pour les entretiens internes et externes avec les client-e-s).

Mise en œuvre

Exécutez le mandat selon la méthode IPDRCE apprise et faites preuve de sens du service. Prenez des notes sur votre manière de procéder pendant que vous traitez le mandat.

Tâche partielle 2 : Créez une nouvelle œuvre sur Konvink intitulée « Traiter les mandats dans une optique de service ». Avec cette œuvre, vous prouvez que vous savez appliquer la méthode IPDRCE. De plus, vous montrez que vous avez conscience de l'importance du sens du service. Traitez les éléments suivants les uns après les autres :

Élaborer une œuvre

2.1 Situation initiale

Décrivez brièvement la situation initiale concernant le mandat :

1. De quel mandat s'agit-il ?
2. Qui vous a confié le mandat ?
3. Quelles clarifications devez-vous demander avant l'exécution ?
4. Quel est votre rôle dans l'exécution du mandat ?
5. Quelles personnes internes et externes sont concernées ?
6. Quelles conditions-cadres (p. ex. délais) doivent être respectées ?

Autres points pertinents selon vous.

2.2 Démarche

Décrivez étape par étape comment vous avez procédé pour la gestion du mandat sélectionné. Nous vous recommandons de vous baser sur les étapes de la méthode IPDRCE :



PRÉPARATION (Informar, Planifier)

- Quelles informations avez-vous recueillies ? Comment avez-vous procédé ?
- Où et auprès de qui les avez-vous trouvées ?
- Planifiez l'exécution du mandat.

EXÉCUTION (Décider, Réaliser)

- Mettez en œuvre le mandat. Justifiez vos décisions concernant la mise en œuvre du mandat.
- Concrètement, comment avez-vous mis en œuvre le mandat ?
- Documentez l'exécution du mandat de A à Z.
- Prenez en compte votre planification. Est-elle encore d'actualité ou faut-il l'adapter ? Êtes-vous toujours en mesure de tenir les délais ?

SUIVI (Contrôler, Évaluer)

- Comment avez-vous contrôlé le résultat du mandat exécuté ?
- Comment avez-vous consigné les enseignements de ce mandat pour le prochain mandat à exécuter ?
- Évaluez votre planification. Quand avez-vous réussi à respecter le planning et quand avez-vous échoué ? Justifiez vos réflexions.

2.3 Réflexion

Passez de nouveau votre documentation en revue et postez votre point de vue sur les questions suivantes dans l'onglet « Réflexion » :

1. Points forts : Qu'avez-vous particulièrement bien réussi du point de vue du sens du service ? Pourquoi ?
2. Obstacles : Où auriez-vous pu répondre davantage aux besoins de vos client-e-s internes et externes ? Et comment ?

Citez deux points forts et deux obstacles et justifiez vos réponses. Formulez votre réflexion de sorte qu'elle soit compréhensible pour des personnes externes.

2.4 Learnings

Dans l'onglet « Learnings », répondez aux questions suivantes :

1. Quels enseignements avez-vous tirés de cette mise en application en vue de la prochaine demande de client-e ?
2. Que feriez-vous de manière identique ?
3. Que feriez-vous différemment ?

Faites le lien entre vos trois learnings et la réflexion de la tâche partielle 2.3.



Tâche partielle 3 : Avant le jour de CI

Publication

3.1 Partagez votre œuvre avec votre formatrice/formateur

Partagez votre œuvre avec votre formatrice ou formateur. Demandez-lui de vous donner du feed-back et de vérifier si votre œuvre contient des informations qui ne peuvent pas être diffusées en dehors de l'entreprise. Tenez compte des éventuels retours.

3.2 Publiez votre œuvre en classe

Après avoir obtenu le feu vert de votre formatrice/formateur, publiez votre œuvre en classe.

ATTENTION : Veuillez publier votre **œuvre**, mais ne la soumettez **PAS encore** comme travail d'examen, car votre œuvre ne pourrait alors plus être modifiée.

Après le jour de CI

3.3 Finalisez l'œuvre

Tenez compte des retours et finalisez votre œuvre jusqu'à la date de soumission.

3.4 Soumettez l'œuvre pour évaluation

Soumettez votre œuvre via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens » avec les résultats des tests de certification.

Important : Une fois votre œuvre soumise, vous ne pourrez plus apporter de corrections. Vérifiez donc si tout est complet et correct avant de soumettre votre œuvre.

Informations sur la solution

Faites preuve de créativité dans la réalisation de votre œuvre et utilisez différents médias et visuels (p. ex. images, graphiques, captures d'écran, screencasts, documents de l'entreprise). Vous avez carte blanche dans la conception de votre œuvre. Choisissez ce qui vous semble pertinent.

Toutefois, veillez toujours à respecter les dispositions en matière de protection des données. Ne postez pas de photos de personnes qui ne vous en ont pas donné l'autorisation, pas de noms de vos client-e-s ou collègues, de chiffres-clés internes de l'entreprise.

Pour tous les médias et les visuels, indiquez les sources, même si vous les avez créés vous-même.

Organisation

Dans l'entreprise, vous disposez de 15 heures pour travailler sur le mandat de transfert.

Pour la mise en œuvre, élaborez un planning et parlez-en avec votre responsable.

Si vous avez besoin de plus de temps, terminez le mandat de transfert en dehors de vos heures de travail.

Veillez respecter les dates de publication et de soumission définitive de votre œuvre. Les responsables des CI communiquent les dates à respecter.



Évaluation

Votre œuvre est évaluée sur la base des critères définis dans [la fiche d'évaluation](#).

Déduction de points en cas de soumission tardive

En cas de non-respect du délai de soumission de l'œuvre ou du test de certification, la commission des cours de la CIFIC Suisse sur place accorde un délai supplémentaire adéquat, mais déduit un point entier de la note. En l'absence de motif sérieux, si ce délai supplémentaire n'est pas respecté, la note du contrôle des compétences des CI sera de 1.

Plagiat

En publiant votre œuvre, vous confirmez l'avoir rédigée vous-même. La reproduction de textes et d'idées de tiers, sans indication claire, constitue une infraction aux droits d'auteur (plagiat).

Un plagiat constitue une infraction au règlement d'examen et est sanctionné en conséquence dans l'évaluation.



Critères d'évaluation sur le mandat de transfert 1 : Traiter les mandats dans une optique de service

Critère d'évaluation 1 : situation initiale	
Question principale : La description de la situation initiale est-elle complète, bien structurée et compréhensible ?	
Évaluation	Points
La description est clairement structurée et compréhensible. Les six points mentionnés dans le mandat sont décrits.	3
La situation initiale est globalement complète, bien structurée et compréhensible. Mais il manque un des six aspects OU la description est en partie confuse.	2
La situation initiale est partiellement complète, bien structurée et compréhensible. Mais il manque deux des six aspects OU la description est confuse.	1
La situation initiale n'est quasiment pas décrite (plus de deux aspects sont manquants ou ne sont pas compréhensibles) OU est largement inspirée d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 2 : description de la procédure	
Question principale : Les différentes étapes de la démarche sont-elles décrites de manière exhaustive et compréhensible pour des personnes externes ?	
Évaluation	Points
Les différentes étapes sont décrites de manière exhaustive et compréhensible pour des personnes externes. Des médias et des visuels complémentaires sont utilisés lorsque c'est judicieux et pertinent.	3
Certaines étapes ne sont pas décrites de manière exhaustive OU compréhensible. Les médias et les supports visuels ne sont pas toujours utilisés de manière judicieuse et pertinente.	2
Plusieurs étapes ne sont pas décrites de manière exhaustive OU compréhensible. Les médias et les supports visuels ne sont guère utilisés de manière judicieuse et pertinente.	1
La description de toutes les étapes (ou presque) est confuse OU n'est globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critère d'évaluation 3 : adéquation de la procédure	
Question principale : La procédure décrite donne-t-elle lieu à un traitement complet, clair et logique ?	
Évaluation	Points
La procédure donne lieu à un traitement complet. Les étapes de travail sont effectuées dans un ordre logique. Elles attestent d'une démarche professionnelle.	3
La procédure donne lieu à un traitement complet. Les étapes de travail sont effectuées en grande partie dans un ordre logique et démontrent globalement une approche professionnelle.	2
La procédure donne lieu à un traitement presque complet. L'ordre des étapes de travail n'est pas logique OU l'approche peut être peu professionnelle.	1
La procédure décrite démontre une méthode de travail non professionnelle OU n'est globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critère d'évaluation 4 : réflexion	
Question principale : Les points forts de la démarche décrite et les éventuels obstacles sont-ils cités et justifiés de façon compréhensible ?	
Évaluation	Points
Deux aspects sont chaque fois mentionnés et justifiés de façon compréhensible. Un lien explicite existe entre les différents aspects et la démarche décrite. Il est évident que la personne en formation a réfléchi à sa démarche.	3
Pour chaque question, deux aspects ont été cités et les justifications sont globalement claires.	2
Un seul aspect est mentionné OU les explications ne sont pas justifiées.	1
La personne en formation n'a répondu à aucune question OU ses réflexions ne sont globalement pas le fruit d'un travail personnel (plagiat).	0



Critère d'évaluation 5 : learnings	
Question principale : Des learnings appropriés sont-ils déduits ?	
Évaluation	Points
Trois learnings pertinents sont mentionnés et justifiés de manière compréhensible. Un lien explicite existe entre les différents aspects, la démarche décrite et la réflexion menée.	3
Deux learnings pertinents sont mentionnés. Les justifications ou le lien avec les explications précédentes ne sont pas toujours compréhensibles.	2
Un seul learning pertinent est mentionné.	1
Aucun learning pertinent n'est mentionné OU les learnings sont largement inspirés d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 6 : caractère compréhensible	
Question principale : L'œuvre de la personne en formation est-elle compréhensible et correcte d'un point de vue linguistique ?	
Évaluation	Points
Les contenus de l'œuvre (documentation, réflexion et learnings) sont fluides et compréhensibles. Le texte est rédigé dans un français correct. L'œuvre ne contient pas plus de quatre erreurs orthographiques/grammaticales.	3
Les contenus de l'œuvre sont compréhensibles d'un point de vue linguistique. Le texte est globalement rédigé dans un français correct. L'œuvre ne contient pas plus de huit erreurs orthographiques/grammaticales.	2
Les contenus de l'œuvre sont globalement compréhensibles d'un point de vue linguistique. Ils contiennent de nombreuses erreurs orthographiques/grammaticales.	1
La qualité linguistique de l'œuvre est médiocre.	0



Critère d'évaluation 7 : protection des données

Question principale : La personne en formation respecte-t-elle scrupuleusement les dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.) ?

Évaluation	Points
Les dispositions en matière de protection des données sont systématiquement respectées. Les citations sont correctes, les sources correspondantes sont indiquées et le droit à l'image est respecté. On peut clairement distinguer les contributions propres des contributions de tiers.	3
Les dispositions en matière de protection des données sont globalement respectées. Certaines sources ne sont pas indiquées et/ou les règles abordées au CI ne sont pas toutes respectées, mais on peut clairement distinguer les contributions propres de ce qui a été repris.	2
Les dispositions en matière de protection des données sont partiellement respectées. On ne peut pas clairement différencier toutes les contributions propres des contributions de tiers.	1
Des infractions manifestes et graves à la protection des données sont identifiables.	0



Cours interentreprises

Mandat de transfert 2 : « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes »

Situation initiale

Au cours de la phase d'autoapprentissage, vous vous êtes penchés sur le thème de la communication. Vous avez réfléchi aux personnes internes (p. ex. collègues d'autres départements) et externes (p. ex. fournisseurs, clients) avec lesquelles vous communiquez.

Dans ce mandat de transfert, vous devez décrire une situation de communication donnée en détail. Vous devez par exemple indiquer que dans cette situation, vous avez réussi à écouter activement, à répondre aux besoins de la personne en face et à appliquer des techniques de communication.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Choisissez avec votre responsable une situation de communication précise que vous documentez dans l'œuvre sur KONVINK. Vous pouvez choisir une situation de communication avec des clients internes ou externes ou des fournisseurs. Peu importe quel média (p. ex. téléphone, e-mail) vous utilisez pour communiquer. Veillez à ce que votre communication soit valorisante.

Tâche partielle 2 : Sur Konvink, créez une nouvelle œuvre intitulée : « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes ». Dans cette œuvre, documentez et analysez la situation de communication choisie. Pour cela, répondez aux questions suivantes :

Élaborer une œuvre

2.1 Situation initiale

Décrivez de quelle situation il s'agit :

1. Comment se présente la situation initiale ?
2. Que s'est-il passé en amont de la situation de communication ?
3. Avec qui avez-vous communiqué ?
4. S'agissait-il d'une situation de communication personnelle en face à face ?
5. Dans le cas contraire, quel média avez-vous utilisé pour communiquer ?
6. Sur quel contenu portait cette situation de communication ?
7. Quel était votre rôle dans cette situation de communication ?

Autres points pertinents selon vous.

2.2 Étapes

Décrivez étape par étape comment la situation de communication s'est déroulée. Veillez à ce que votre démarche soit la plus structurée possible et compréhensible pour des personnes externes (p. ex. ne pas utiliser uniquement le discours direct).



2.3 Réflexion

Passez de nouveau votre documentation en revue et postez votre point de vue sur les questions suivantes dans l'onglet « Réflexion » :

1. Points forts : quels sont les éléments qui ont permis à la personne en face de voir que votre communication était valorisante ?
2. Obstacles : y a-t-il eu des moments où votre communication était moins valorisante ? Comment auriez-vous pu adopter une attitude plus valorisante ?

Citez deux points forts et deux obstacles, et justifiez vos explications. Formulez votre réflexion de sorte qu'elle soit compréhensible pour des personnes externes.

2.4 Learnings

Dans l'onglet « Learnings », répondez aux questions suivantes :

1. Qu'est-ce que cette situation de communication vous a appris ?
2. Que referiez-vous à l'identique ?
3. Que feriez-vous différemment ?

Faites le lien entre vos trois learnings et la réflexion de la tâche partielle 2.3.

Tâche partielle 3 : Avant le jour de CI Publication

3.1 Partager l'œuvre avec votre formatrice/formateur

Partagez votre œuvre avec votre formatrice ou formateur. Demandez-lui de vous donner du feed-back et de vérifier si votre œuvre contient des informations qui ne peuvent pas être diffusées en dehors de l'entreprise. Tenez compte des éventuels retours.

3.2 Publier l'œuvre en classe

Dès que vous avez reçu le feu vert de la formatrice ou du formateur, publiez votre œuvre dans votre classe.

ATTENTION : contentez-vous de publier votre œuvre et ne la soumettez **PAS** encore en tant que prestation fournie pour l'examen. Sinon, vous ne pourrez plus la modifier.

Après le jour de CI

3.3 Finaliser l'œuvre

Tenez compte des retours et finalisez votre œuvre jusqu'à la date de soumission.

3.4 Soumission à des fins d'évaluation

Soumettez votre œuvre via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens » avec les résultats des tests de certification.

Important : après avoir soumis votre œuvre, vous ne pouvez plus y apporter de corrections. Vérifiez donc si tout est complet et correct avant de soumettre votre œuvre.



Informations sur la solution

Faites preuve de créativité dans la réalisation de votre œuvre et utilisez divers médias et visuels (p. ex. photos, vidéos, graphiques, captures d'écran, screencasts, documents de l'entreprise). Dans votre documentation, vous pouvez également reproduire des extraits d'e-mails ou poster un enregistrement audio d'un entretien. Vous avez carte blanche dans la conception de votre œuvre. Choisissez ce qui vous semble pertinent.

Toutefois, veillez toujours à respecter les dispositions en matière de protection des données. Si vous souhaitez enregistrer des entretiens, demandez d'abord l'autorisation de la personne en face. Ne postez pas de photos de personnes qui ne vous en ont pas donné l'autorisation, pas de noms de vos client-e-s ou collègues, de chiffres-clés internes de l'entreprise.

Pour tous les médias et les visuels, indiquez les sources, même si vous les avez créés vous-même.

Organisation

Dans l'entreprise, vous disposez de 15 heures pour travailler sur le mandat de transfert.

Pour la mise en œuvre, élaborer un planning et parlez-en avec votre responsable.

Si vous avez besoin de plus de temps, terminez le mandat de transfert en dehors de vos heures de travail.

Veillez respecter les dates de publication et de soumission définitive de votre œuvre. Les responsables des CI communiquent les dates à respecter.

Évaluation

Votre œuvre est évaluée sur la base des critères définis dans [la fiche d'évaluation](#).

Déduction de points en cas de soumission tardive

En cas de non-respect du délai de soumission de l'œuvre ou du test de certification, la commission des cours de la CIFIC Suisse sur place accorde un délai supplémentaire adéquat, mais déduit un point entier de la note. En l'absence de motif sérieux, si ce délai supplémentaire n'est pas respecté, la note du contrôle des compétences des CI sera de 1.

Plagiat

En publiant votre œuvre, vous confirmez l'avoir rédigée vous-même. La reproduction de textes et d'idées de tiers, sans indication claire, constitue une infraction aux droits d'auteur (plagiat).

Un plagiat constitue une infraction au règlement d'examen et est sanctionné en conséquence dans l'évaluation.



Critères d'évaluation pour le mandat de transfert 2 : « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes »

Critère d'évaluation 1 : situation initiale	
Question principale : La description de la situation initiale est-elle complète, bien structurée et compréhensible ?	
Évaluation	Points
La description est clairement structurée et compréhensible. Les sept aspects mentionnés dans le mandat sont tous décrits dans la situation initiale.	3
La situation initiale est globalement complète, bien structurée et compréhensible. Deux des sept aspects sont manquants OU la description de certains aspects n'est que partiellement compréhensible.	2
La situation initiale est partiellement complète, bien structurée et compréhensible. Quatre des sept aspects sont manquants OU la description est difficilement compréhensible.	1
La situation initiale n'est quasiment pas décrite (plus de deux aspects sont manquants ou ne sont pas compréhensibles) OU est largement inspirée d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 2 : description de la démarche

Question principale : Les différentes étapes de la démarche sont-elles décrites de manière exhaustive et compréhensible pour des personnes externes ?

Évaluation	Points
Les différentes étapes sont décrites de manière exhaustive et compréhensible pour des personnes externes. Des médias et des visuels complémentaires sont utilisés lorsque c'est judicieux et pertinent.	3
Certaines étapes ne sont pas décrites de manière exhaustive OU compréhensible. Les médias et les supports visuels ne sont pas toujours utilisés de manière judicieuse et pertinente.	2
Plusieurs étapes ne sont pas décrites de manière exhaustive OU compréhensible. Les médias et les supports visuels ne sont guère utilisés de manière judicieuse et pertinente.	1
La description de toutes OU de quasiment toutes les étapes n'est pas compréhensible. OU est largement inspirée d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 3 : adéquation de la démarche

Question principale : La démarche décrite pour l'élaboration de la situation de communication est-elle complète, logique et compréhensible quant au fond ?

Évaluation	Points
La procédure donne lieu à un traitement complet. Les étapes de travail sont effectuées dans un ordre logique. Elles attestent d'une démarche professionnelle.	3
La procédure donne lieu à un traitement complet. Les étapes de travail sont effectuées en grande partie dans un ordre logique et démontrent globalement une approche professionnelle.	2
La procédure donne lieu à un traitement presque complet. L'ordre des étapes de travail n'est pas logique OU l'approche peut être peu professionnelle.	1
La démarche décrite atteste d'une méthode de travail non professionnelle OU est largement inspirée d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 4 : réflexion

Question principale : les points forts de la démarche décrite et les éventuels obstacles sont-ils cités et justifiés de façon compréhensible ?

Évaluation	Points
Deux aspects sont chaque fois mentionnés et justifiés de façon compréhensible. Un lien explicite existe entre les différents aspects et la démarche décrite. Il est évident que la personne en formation a réfléchi à sa démarche.	3
Deux aspects sont chaque fois mentionnés. Les justifications sont pour la plupart compréhensibles.	2
Un seul aspect est mentionné OU les explications ne sont pas justifiées.	1
Aucune réponse compréhensible n'est apportée aux deux questions OU la réflexion est largement inspirée d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 5 : learnings

Question principale : Des learnings appropriés sont-ils déduits ?

Évaluation	Points
Trois learnings pertinents sont mentionnés et justifiés de manière compréhensible. Un lien explicite existe entre les différents aspects, la démarche décrite et la réflexion menée.	3
Deux learnings pertinents sont mentionnés. Les justifications ou le lien avec les explications précédentes ne sont pas toujours compréhensibles.	2
Un seul learning pertinent est mentionné.	1
Aucun learning pertinent n'est mentionné OU les learnings sont largement inspirés d'une source existante (plagiat).	0



Critère d'évaluation 6 : caractère compréhensible

Question principale : L'œuvre de la personne en formation est-elle compréhensible et correcte d'un point de vue linguistique ?

Évaluation	Points
Les contenus de l'œuvre (documentation, réflexion et learnings) sont fluides et compréhensibles. Le texte est rédigé dans un français correct. L'œuvre ne contient pas plus de quatre erreurs orthographiques/grammaticales.	3
Les contenus de l'œuvre sont compréhensibles d'un point de vue linguistique. Le texte est globalement rédigé dans un français correct. L'œuvre ne contient pas plus de huit erreurs orthographiques/grammaticales.	2
Les contenus de l'œuvre sont globalement compréhensibles d'un point de vue linguistique. Ils contiennent de nombreuses erreurs orthographiques/grammaticales.	1
La qualité linguistique de l'œuvre est médiocre.	0



Critère d'évaluation 7 : protection des données

Question principale : La personne en formation respecte-t-elle scrupuleusement les dispositions en matière de protection des données (droits de la personnalité, droits d'auteur, etc.) ?

Évaluation	Points
Les dispositions en matière de protection des données sont systématiquement respectées. Les citations sont correctes, les sources correspondantes sont indiquées et le droit à l'image est respecté. On peut clairement distinguer les contributions propres des contributions de tiers.	3
Les dispositions en matière de protection des données sont globalement respectées. Certaines sources ne sont pas indiquées et/ou les règles abordées au CI ne sont pas toutes respectées, mais on peut clairement distinguer les contributions propres de ce qui a été repris.	2
Les dispositions en matière de protection des données sont partiellement respectées. On ne peut pas clairement différencier toutes les contributions propres des contributions de tiers.	1
Des infractions manifestes et graves à la protection des données sont identifiables.	0



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

Procédure de qualification

Lexique

Ressources

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

		1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes		
Examen final	Examen final dans l'entreprise				TP	Moyenne des 3 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire)	30 %	
	Examen final à l'école professionnelle				CP / CG	Moyenne des 3 notes des points d'appréciation	30 %	
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	Moyenne des 4 CCE	25 %	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	Moyenne des 4 notes semestrielles globales	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		
		NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	Moyenne des 2 CC-CI	25 %	
Note d'expérience CI		CC-CI 1		CC-CI 2				

Légende :

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



Lexique de la formation selon la nouvelle ORFO 2023

D.C.O.

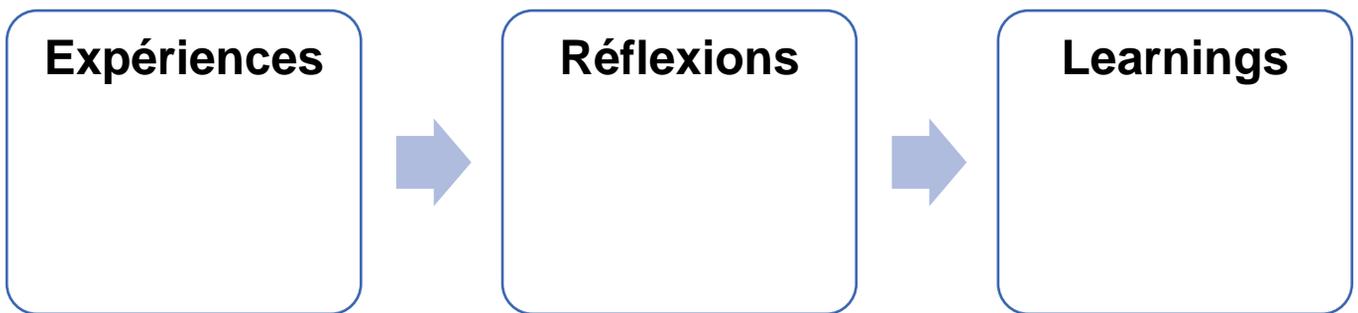
- A =
- B =
- C =
- D =
- E =

C.O.

Les 4 dimensions d'une compétence opérationnelle

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

Principes de la formation sur les 3 lieux



Mandat =

Les différents types de mandat	Entreprise	CI	Ecole professionnelle (EP)
Mandat pratique			
Mandat de suivi			
Mandat de transfert			
Mandat pratique scolaire			

Lexique de la formation selon la nouvelle ORFO 2023

Notes d'expérience

	Nombre de notes sur toute la formation	Fréquence
Note d'expérience en entreprise		
Note d'expérience aux CI		
Note d'expérience à l'école professionnelle		

Formation en entreprise



Quels sont les outils à ma disposition pour DEVELOPPER mon apprenti-e?

Outils	Fréquence de «remplissage»

Quels sont les outils à ma disposition pour EVALUER mon apprenti-e?

Outils	Délais importants

Konvink

Posture du formateur

Lexique de la formation selon la nouvelle ORFO 2023

Formation aux CI (Cours Interentreprises)

Concept et lexique des CI

- Méthode **IPDRCE**
 - Recherche d'information
 - Planifier
 - Décider
 - Réaliser
 - Contrôler
 - Evaluer
- Interface
- Assurance qualité
- Dispositions légales de l'entreprise
- RSE - ESG
- Clients = clients internes et externes
- Infrastructure numérique
- Développement de contenu

Journées d'autoapprentissage guidées

- Nombre de jours :
- Nombre d'heures par journée :
- Lieu :

Que retenir du CC-CI1?

Que retenir du CC-CI2?

Ressources pour vous aider



Process pour retrouver les **éléments opérationnels qui aident aux mandats pratiques** (e-learning de chaque compétence opérationnelle) :

Konvink / Dashboard / Mes organisations / formation commerciale initiale / Mon savoir-faire – éléments opérationnels AFP / puis sélectionnez la C.O. que vous souhaitez approfondir

Pour acheter les licences Konvink :

<https://igkg.konvink.store/fr/>

Attention : il faut mettre **l'adresse e-mail personnelle de l'apprenti-e** car il/elle garde ses accès post-formation.