

# CIFC Genève

## Séance Formateurs en entreprise AFP / Assistant de Bureau

Informations générales

KONVINK



# Thèmes de la séance

- **Informations générales sur le déroulement de l'apprentissage**
- **Konvink, accès et présentation**

# Intervenants

## Fomatrices CI (cours interentreprises)

- Valérie Guignet Baumgartner
- Annick Dupuis
- Isabelle Gostoli

## Responsable CIFC Qualité en charge de KONVINK

- Mouna Zreikat
  - [mouna.zreikat@fer-ge.ch](mailto:mouna.zreikat@fer-ge.ch)
  - 079/602.72.72

# Vue d'ensemble

1<sup>ère</sup> Année

2<sup>ème</sup> Année

Jours CI

CI 1  
OE 1.1.1  
(entreprise)  
5.1.1 et 5.2.2  
(infrastructure)

CI 2  
OE 4.2.1  
(planification et  
organisation  
personnelle)

CI 3  
OE 3.1.1  
(processus de  
travail)

CI 4  
Œuvres et  
portfolio

CI 5  
Profil compétences et  
préparation PQ  
(examen)

Apprentissage autonome  
Contrôle de compétences

CI

MP / Présentation  
d'œuvre  
Mon entreprise

MP / Présentation d'œuvre  
« Accueillir les clients » et/ou  
« Mener des conversations  
téléphoniques »

Elaboration  
Portfolio

Présentation  
Profil de  
compétences

Entreprise

Autoévaluation DC

Autoévaluation DC

Autoévaluation DC

Décembre

Evaluation DC par  
formateur  
Planifier des mesures

Juin

Evaluation DC par  
formateur  
Planifier des mesures

Décembre

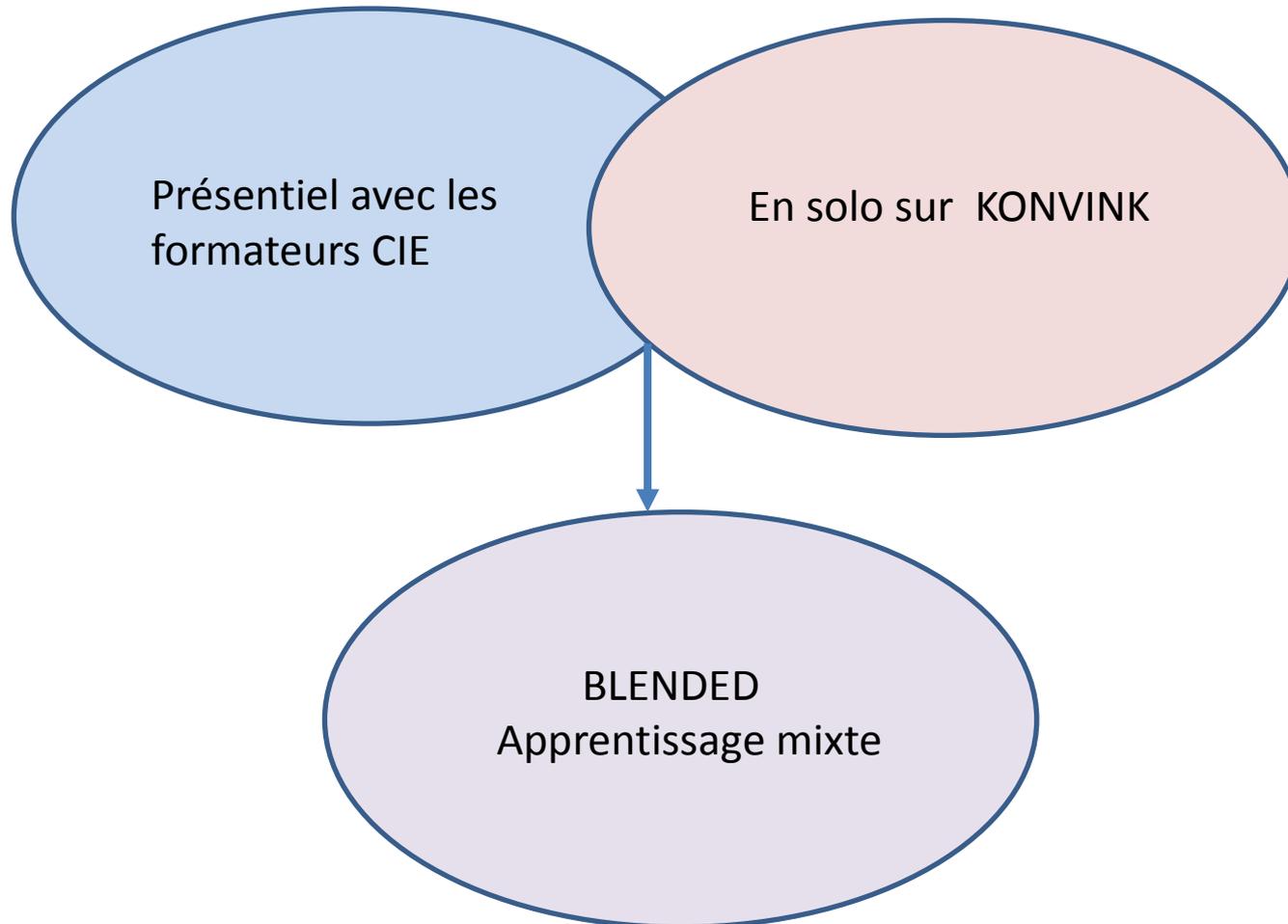
Evaluation DC par  
formateur  
Planifier des mesures

Evaluation finale  
du DC par  
formateur

# Déroulement de la Formation

- **5 jours de cours** inter entreprise CIE
  - 2 x 1 jour en 1<sup>ère</sup> année
  - 3 x 1 jour en 2<sup>ème</sup> année(Dates sur le site CIFC.ge)
- **Demi-journées d'atelier**
  - ½ journée en 1<sup>ère</sup> année (entre CI1 et C2)
  - ½ journée en 2<sup>ème</sup> année à voir selon besoin
- **Dossier de Formation et de Prestations** (DFP) en accompagnement
- **Grilles de compétences** et **Diagrammes de compétences**  
Objectifs évalués en entreprise sur KONVINK.

# BLENDED LEARNING



**Plateforme d'apprentissage :** <https://app.konvink.ch/>

- **Accès reçus sur les mails**
- **En cas de problème, contacter Mme Mouna Zreikat**
  - [mouna.zreikat@fer-ge.ch](mailto:mouna.zreikat@fer-ge.ch)
  - 079/602.72.72

# Dossier de Formation et de Prestations

- **Sous forme d'une brochure en remplacement du classeur**
- **Distribué aux apprentis lors du CI 1**
- **Peut être commandée sur le site :**
  - ❖ [www.hep-verlag.ch](http://www.hep-verlag.ch)
- **Structuré en 4 chapitres :**
  - ❖ **VUE d'ENSEMBLE**
  - ❖ **PLANIFICATION et CONTRÔLE de la FORMATION**
  - ❖ **COMPETENCES OPERATIONNELLES**
  - ❖ **DEVELOPPEMENT et VERIFICATION des COMPETENCES**

# Mandats pratiques

**3 mandats pratiques** sont à réaliser sur les 2 ans par l'apprenti sur Konvink, sur les thèmes suivants :

- 1. Mon entreprise**
- 2. Accueillir les clients**
- 3. Mener des conversations téléphoniques**

Le premier mandat est fait à titre d'entraînement et l'un des deux autres sera à présenter dans l'e-portfolio

# 4 unités d'apprentissage

**Une unité d'apprentissage** est un support d'apprentissage numérique sur Konvink permettant d'acquérir des connaissances fondamentales sur différents thèmes, à savoir :

- 1. Communiquer avec respect**
- 2. Savoir recevoir des ordres de travail et des retours**
- 3. Développer sa propre technique de travail**
- 4. Travailler en équipe**

**Les apprentis effectuent  
ces unités d'apprentissage de manière autonome**

# Ateliers

**Entre le CI 1 et le CI 2 un atelier d'entraînement est organisé pour encadrer les apprentis dans la prise en mains de KONVINK et l'élaboration du premier mandat pratique**

**Dates :** groupe A1 : 11 décembre matin  
groupe A2 : 11 décembre après-midi  
groupe A3 : 18 décembre matin  
groupe A4 : 18 décembre après-midi

Les apprentis seront convoqués dans une salle informatique de la FER, au quai du Seujet.

# Diagramme de compétences

Tous les **objectifs traités en entreprise** ainsi que les **compétences méthodologiques sociales et personnelles** peuvent être documentés au fur et à mesure dans la grille des compétences.

Le formateur **peut** être invité par l'apprenti ou le stagiaire à l'évaluer de son côté, afin que cette «double évaluation» serve de base à un entretien.

**Les apprentis** doivent remplir la grille des compétences au minimum une fois par semestre soit en décembre et en juin.

# Contrôle de compétences

## 3 paquets :

- **Communication**
  - **Contact téléphonique (11 questions)**
  - **Maîtrise de la langue (3 questions)**
- **Processus de l'entreprise**
  - **Processus de travail (6 questions)**
  - **Equipement de bureau (6 questions)**
- **Administration**
  - **Elaboration de documents (1 question)**
  - **Planification des délais (2 questions)**
  - **Connaissance du contexte économique (1 question)**
  - **Traitement des informations (8 questions)**

→ **38 questions à 3 points : 114 points (1/3) de la partie entreprise**

# Procédure de qualification

Domaine de qualification « pratique professionnelle »	Moment	Pondération	Appréciation
Contrôle de compétences de l'entreprise			
Evaluation des compétences par le formateur à l'aide du diagramme de compétences	Fin de l'apprentissage	1/3	Mention « réussi »/ « non réussi »
Contrôle de compétences des cours interentreprises			
Evaluation du E-Portfolio des apprentis par les responsables des CI	Fin de l'apprentissage	1/3	Mention « réussi »/ « non réussi »
Entretien de qualification			
Entretien de qualification (30 minutes) par l'expert-e aux examens concernant le profil de compétences personnel sur la base du diagramme de compétences	Fin de l'apprentissage	1/3	Mention « réussi » / « non réussi »

# Rôle du formateur en entreprise

- Encadrer
- Confier des tâches permettant la réalisation du mandat
- Relire et conseiller
- Valider le mandat (protection des données)
- Evaluation des compétences semestrielle (DC) / feedbacks

Questions ?