



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

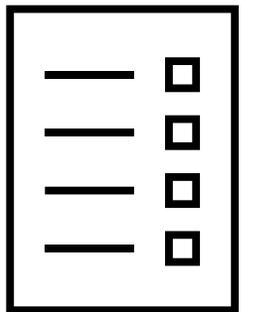


Réforme CI 2023 | Employé-e de commerce AFP Module d'approfondissement en entreprise

2 juin 2023

2 Programme

- Objectifs
- Présentations
- Formation axée sur les compétences opérationnelles
- Planification de la formation en entreprise/planification individuelle de la formation
- Phase de développement des compétences (mandat pratique/grille de compétences)
- Phase d'évaluation des compétences (entretien de qualification/rapport de formation)
- Rôles en tant que formatrice ou formateur
- Cours interentreprises/contrôle des compétences des cours interentreprises

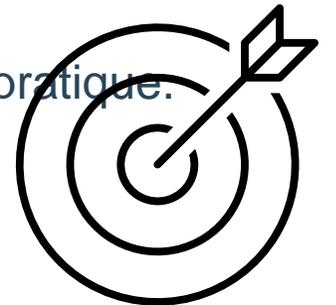


Objectifs

4 Objectifs

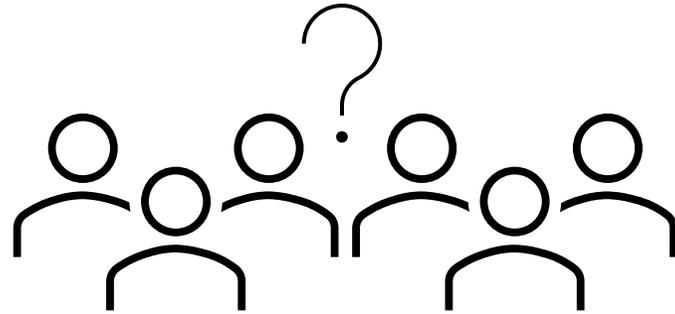
Les participantes et participants

- savent ce que les personnes en formation apprennent dans les différents lieux de formation et peuvent décrire ces contenus ;
- 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 ;
- peuvent élaborer un plan de formation pour leur entreprise de manière autonome ;
- 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 ?

6 Qui est qui ?



7 « Test d'aptitude Réforme Employé-e de commerce 2023 »



[Kahoot-Quiz](#)



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

9 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)



10 Quiz sur les compétences opérationnelles

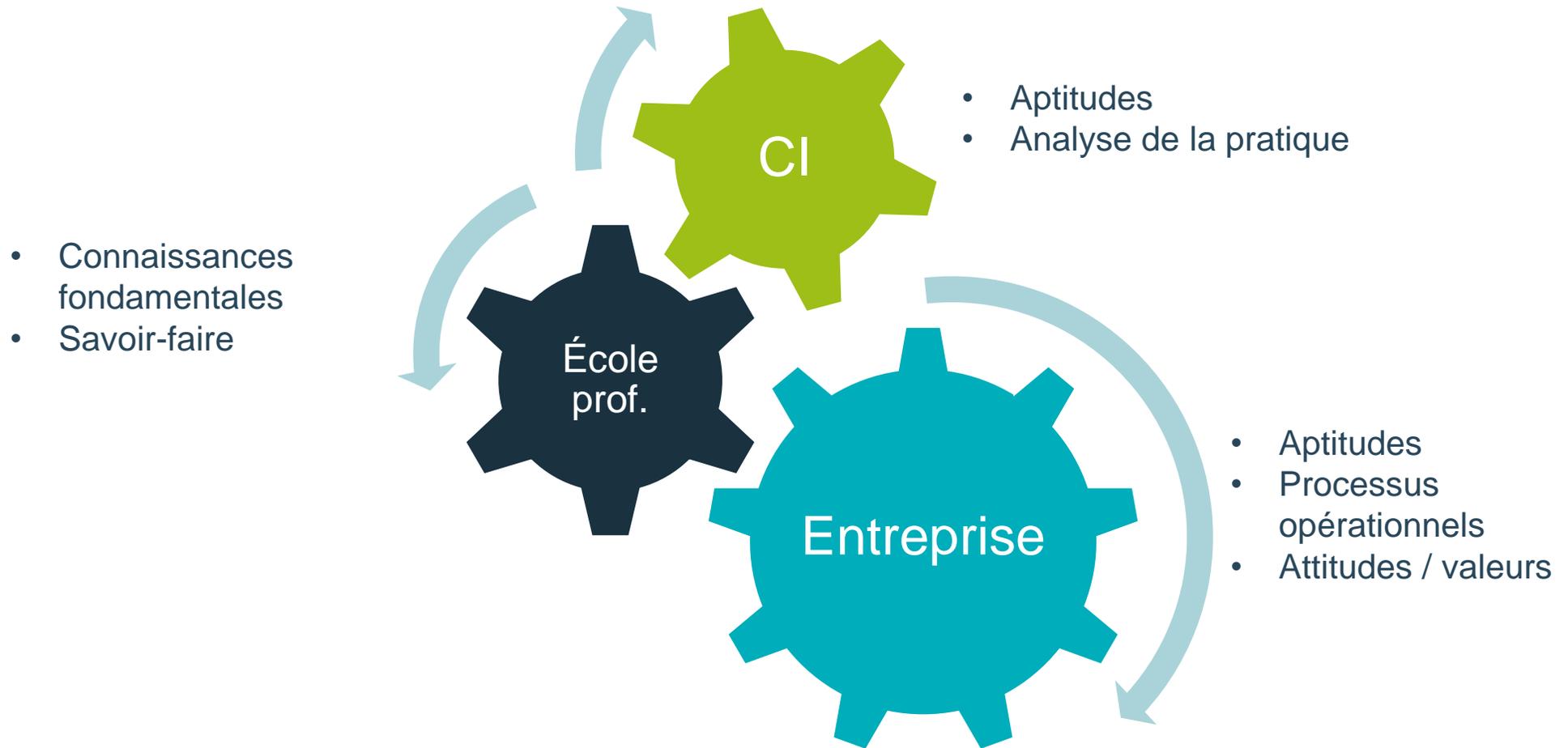


11 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées et employés de commerce AFP

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 questions 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	

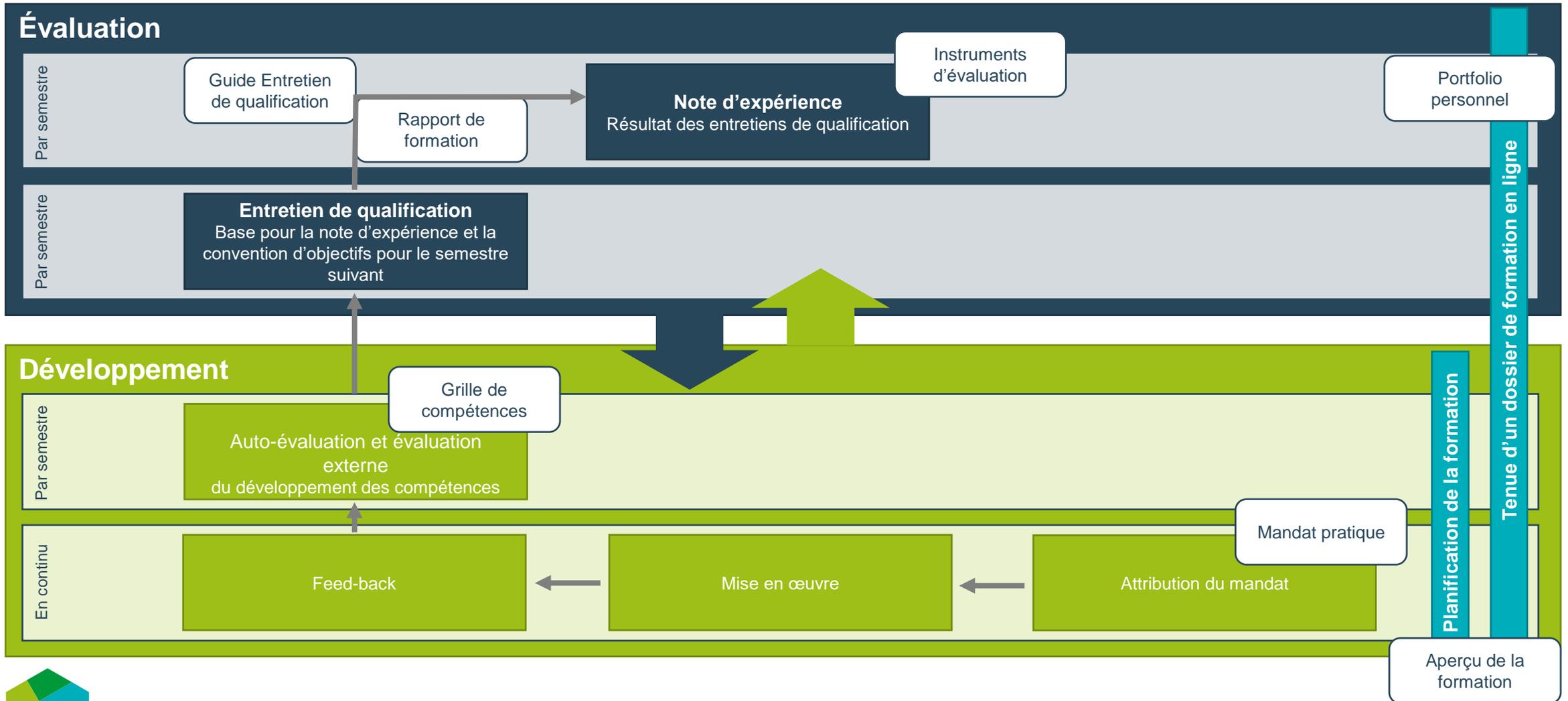


12 Les interactions entre les trois lieux de formation



La formation en entreprise

14 Formation en entreprise



15 Travailler avec Konvink

The screenshot shows the Konvink user interface. At the top, there are navigation icons for 'DASHBOARD', 'MON PORTFOLIO', and 'SE DÉCONNECTER'. Below these is a search bar with the placeholder text 'Saisir le terme de recherche'. The main content area is a list of menu items under the heading 'CIFIC formation initiale DEMO'. The item 'Travailler avec Konvink' is highlighted in yellow. Other items include 'Ce que vous trouvez ici - Formateurs et formatrices', 'Ce que vous trouvez ici - Personnes en formation', 'Ce que vous trouvez ici - Pour les responsables de CI', 'Documentation d'apprentissage en ligne', 'Ma formation professionnelle CFC', 'Ma formation professionnelle AFP', 'Pour les formateurs et formatrices', 'Échangez', 'Tableau d'information', 'Konvink offre encore plus', 'Mon savoir-faire CI AFP', 'Mon savoir-faire CI CFC', 'Mon contrôle de compétences des cours interentreprises AFP', 'Mon contrôle de compétences des cours interentreprises CFC', 'Pour les responsables de CI', and 'Nur sichtbar für IGKG Schweiz'. Each item has an 'Accéder au contenu' link and a 'Masquer tous les contenus' or 'Afficher tous les contenus' link.

CIFIC formation initiale DEMO	
Ce que vous trouvez ici - Formateurs et formatrices	Accéder au contenu
Ce que vous trouvez ici - Personnes en formation	Accéder au contenu
Ce que vous trouvez ici - Pour les responsables de CI	Accéder au contenu
Documentation d'apprentissage en ligne	Accéder au contenu
Ma formation professionnelle CFC	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Ma formation professionnelle AFP	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Pour les formateurs et formatrices	Masquer tous les contenus / Accéder au contenu
Travailler avec Konvink	Accéder au contenu
Échangez	
Tableau d'information	
Konvink offre encore plus	Accéder au contenu
Mon savoir-faire CI AFP	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Mon savoir-faire CI CFC	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Mon contrôle de compétences des cours interentreprises AFP	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Mon contrôle de compétences des cours interentreprises CFC	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Pour les responsables de CI	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Nur sichtbar für IGKG Schweiz	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu

Sous « Travailler avec Konvink », vous découvrez comment Konvink vous aide dans les principales activités de la formation en entreprise, de la planification à la tenue ciblée des entretiens de qualification.



Phase de développement

Étape 1 : planifier la formation en entreprise

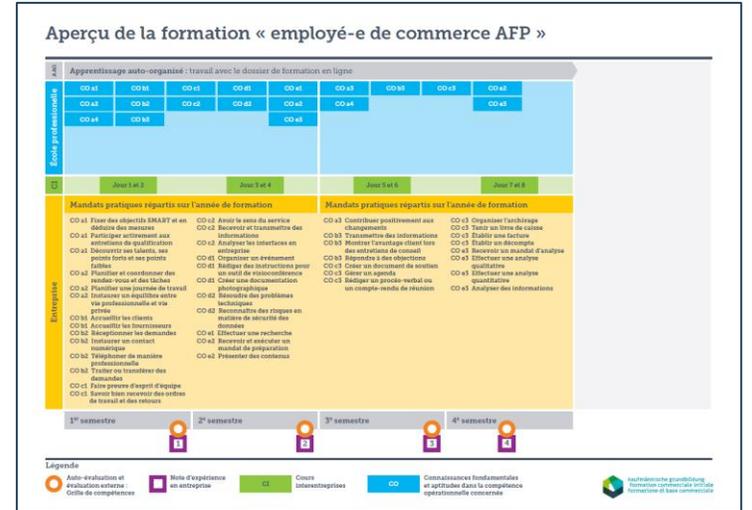
Étape 1 : planifier la formation en entreprise (1/3)

Situation initiale

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

Utilité

Encadrement optimal des personnes en formation grâce à une **planification globale du développement et de l'évaluation à l'aide de la vue d'ensemble de la formation et de la planification de la formation.**



igkg schweiz
cific suisse
cific svizzera

Plan de formation exemple Employé-e de commerce AFP

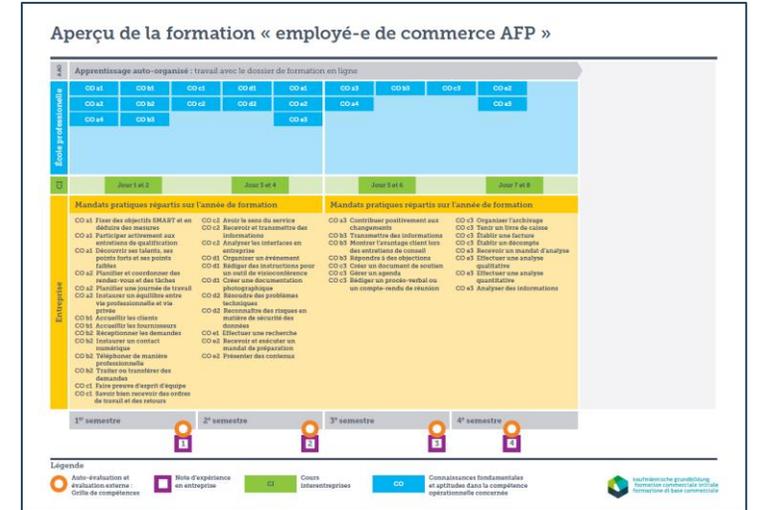
ID No.	Mandats pratiques	CO	EP	CI	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Département
Domaine de compétence opérationnelle A. Gestion du développement professionnel et personnel										
	Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	a1	1-2	1-2	1-2	x				
	Participer activement aux entretiens de qualification	a1	1-2	1-2	1-2	x				
	Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	a1	1-2	1-2	1-2	x				
	Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	a2	1-2	1-2	1-2	x				
	Planifier une journée de travail	a2	1-2	1-2	1-2	x				
	Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	a2	1-2	1-2	1-2	x				
	Contribuer positivement aux changements	a3	3-4	5-6	3-4			x		
Domaine de compétence opérationnelle B. Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts										
	Accueillir les clients	b1	1-2	1-2	1-2	x				
	Accueillir les fournisseurs	b1	1-2	1-2	1-2	x				
	Réceptionner les demandes	b2	1-2	1-2	1-2	x				
	Instaurer un contact numérique	b2	1-2	1-2	1-2	x				
	Traiter ou transférer des demandes	b2	1-2	1-2	1-2	x				
	Transmettre des informations	b3	3-4	5-6	3-4			x		
	Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	b3	3-4	5-6	3-4			x		
	Répondre à des objections	b3	3-4	5-6	3-4			x		
Domaine de compétence opérationnelle C. Collaboration au sein de processus de travail en entreprise										
	Faire preuve d'esprit d'équipe	c1	1-2	1-2	1-2	x				
	Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	c1	1-2	1-2	1-2	x				
	Avoir le sens du service	c2	1-2	3-4	1-2		x			
	Recevoir et transmettre des informations	c2	1-2	3-4	1-2		x			
	Analyser les interfaces en entreprise	c2	1-2	3-4	1-2		x			
	Créer un document de soutien	c3	3-4	5-6	3-4			x		



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.



igkg schweiz suisse cific cific svizzera

Plan de formation exemple Employé-e de commerce AFP

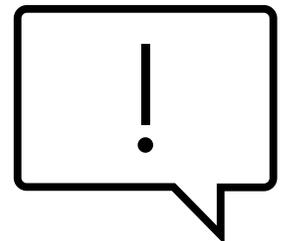
ID No	Mandats pratiques	CO	EP	CI	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Département
Domaine de compétence opérationnelle A. Gestion du développement professionnel et personnel										
	Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	a1	1-2	1-2	1-2	x				
	Participer activement aux entretiens de qualification	a1	1-2	1-2	1-2	x				
	Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	a1	1-2	1-2	1-2	x				
	Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	a2	1-2	1-2	1-2	x				
	Planifier une journée de travail	a2	1-2	1-2	1-2	x				
	Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	a2	1-2	1-2	1-2	x				
	Contribuer positivement aux changements	a3	3-4	5-6	3-4		x			
Domaine de compétence opérationnelle B. Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts										
	Accueillir les clients	b1	1-2	1-2	1-2	x				
	Accueillir les fournisseurs	b1	1-2	1-2	1-2	x				
	Réceptionner les demandes	b2	1-2	1-2	1-2	x				
	Instaurer un contact numérique	b2	1-2	1-2	1-2	x				
	Téléphoner de manière professionnelle	b2	1-2	1-2	1-2	x				
	Travailler ou transférer des demandes	b2	1-2	1-2	1-2	x				
	Transmettre des informations	b3	3-4	5-6	3-4			x		
	Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	b3	3-4	5-6	3-4			x		
	Répondre à des objections	b3	3-4	5-6	3-4			x		
Domaine de compétence opérationnelle C. Collaboration au sein de processus de travail en entreprise										
	Faire preuve d'esprit d'équipe	c1	1-2	1-2	1-2	x				
	Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	c1	1-2	1-2	1-2	x				
	Avoir les sens du service	c2	1-2	3-4	1-2		x			
	Recevoir et transmettre des informations	c2	1-2	3-4	1-2		x			
	Analyser les interfaces en entreprise	c2	1-2	3-4	1-2		x			
	Créer un document de soutien	c3	3-4	5-6	3-4			x		



19 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.



20 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 : 35' de préparation, 10' d'échanges, 15' de pause-café



Phase de développement

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

22 Étape 2 : gérer le développement des compétences avec les mandats pratiques (1/3)

Situation initiale

Les formatrices et formateurs ont tous comme objectif d'aider les personnes en formation à devenir des personnes professionnelles compétentes, indépendantes et sûres d'elles. Pour atteindre cet objectif, plusieurs instruments de travail sont à leur disposition. Le principal instrument pour la gestion du développement des compétences des personnes en formation est le mandat pratique.

Utilité

- Les mandats pratiques permettent aux personnes en formation d'accomplir et de s'exercer à exécuter des activités professionnelles essentielles.
- Grâce au mandat pratique, les personnes en formation peuvent directement mettre leurs acquis à profit dans leur travail quotidien.
- Grâce aux feed-back qu'elles reçoivent sur leur mandat pratique, elles apprennent à évaluer les exigences d'un travail de qualité et à voir si leurs réalisations correspondent à ces attentes.





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

1^{re} année de formation

Instaurer un contact numérique

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs

Situation initiale
Chaque jour, des clients externes ou internes, des fournisseurs ou des collègues de travail prennent contact avec toi, y compris sur des canaux numériques (p. ex. e-mail, chat, appel vidéo).
Grâce à ce mandat pratique, tu apprendras à aborder tes contacts numériques d'une manière professionnelle et adaptée aux besoins des clients.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Avec ta ou ton responsable, analyse les canaux de communication numérique que les clients, les fournisseurs ou les collègues de travail utilisent pour prendre contact avec toi.
Dresse un aperçu

- des canaux ;
- du type de contacts ;
- des directives de l'entreprise en matière d'utilisation des canaux de communication numériques (p. ex. protection des données, signature des e-mails).

Tâche partielle 2 Réfléchis à ce qui caractérise une bonne communication sur les canaux numériques.
Formule pour chaque canal plusieurs phrases conviviales en vue d'une première prise de contact.
Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec ces phrases.
Demande un feed-back à ta ou ton responsable au sujet de tes réflexions.

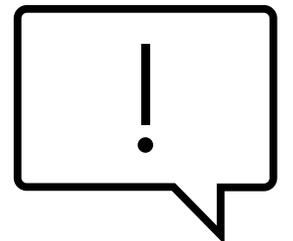
Tâche partielle 3 Au cours des quatre prochaines semaines, utilise les phrases formulées dans le cadre de la tâche partielle 2 lors de tes premières prises de contact numériques.

Version 2023 Page 1 sur 2

24 **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.



25 Mandat « Mandat pratique »

Définition de la tâche

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

Attente/objectif

Vous avez documenté les deux 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 : mandat pratique « Instauration d'un contact numérique »
Forme sociale : travail individuel
Durée : 20' de préparation, 5' d'échanges



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

27 **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)

Démarche

1. Demandez à la personne en formation d'effectuer une auto-évaluation du développement de ses compétences. Discutez également de qui se chargera de l'évaluation externe.
2. Parcourez les questions principales et les différents critères de compétences de la grille de compétences.
3. Consignez votre évaluation des points forts et des points faibles de la personne en formation.
4. Pour chaque question principale, procédez à une évaluation globale sur la base de vos notes. Mettez l'évaluation externe à la disposition des personnes en formation.
5. Demandez-leur de comparer les deux évaluations. Les réflexions font partie de l'entretien de qualification.

Evaluations «1re année d'apprentissage CFC»

Publié le 19.12.2022 | CFC formation Initiale DEMO
Utilise la grille de compétences pour une évaluation de ton poste. Où en es-tu dans le développement de tes compétences ? Quelles sont tes forces ? Et quelles sont tes faiblesses ? Profite de cette occasion pour examiner tes compétences dans leur globalité.

Démarrer l'évaluation Comparer les évaluations Inviter un évaluateur externe

Date	Type	Personne effectuant l'implémentation	Statut	Action
07. janvier 2023	Auto-évaluation	Moi-même	En cours de traitement	Ouvrir PDF Supprimer

Démarrer l'évaluation Comparer les évaluations Inviter un évaluateur externe

Terminer

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

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

CFC formation initiale DEMO: 1re année d'apprentissage CFC
Catégorie: Examiner et développer des compétences communicationnelles

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

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

Critères de compétence

Je documente régulièrement mon propre travail dans mon dossier de formation numérique.

Je note le feedback constructif que je reçois des personnes responsables, des formatrices/formateurs en entreprise et formatrices/formateurs pratiques, des collègues de mon équipe et d'autres personnes de mon entreprise dans mon dossier de formation numérique.

Dans mon dossier, je décris des situations pratiques et concrètes issues de mon quotidien professionnel.

Je présente le dossier de façon intelligible de sorte que des personnes extérieures puissent également suivre mes explications.

Je consigne mes compétences et leur développement de façon exhaustive.

J'y parviens déjà dans la pratique

Je vois un besoin d'amélioration

Ma conclusion :

* Je peux difficilement mettre cette compétence opérationnelle en pratique.

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

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

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

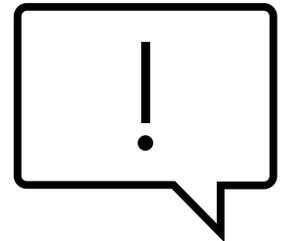
Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- L'évaluation sera très enrichissante pour les personnes en formation si elle leur permet de savoir ce qu'elles réussissent déjà bien et à quel niveau elles doivent encore progresser.
- Les personnes en formation et les formatrices et formateurs procèdent à leur évaluation respective de manière individuelle, et les résultats sont ensuite comparés lors de l'entretien de qualification.
- Exprimez-vous le plus concrètement possible. Impliquez éventuellement d'autres personnes, qui ont encadré la personne en formation dans son quotidien professionnel, dans l'évaluation externe.



Mandat « Grille de compétences »

Définition de la tâche

Vous avez découvert la structure de la grille de compétences. Travaillez sur la grille de compétences sur Konvink de manière individuelle et invitez votre voisin-e de table à effectuer une évaluation externe. Ensuite, effectuez une évaluation externe pour votre voisin-e de table.

Attente/objectif

Vous avez effectué une auto-évaluation et une évaluation externe.

Conditions-cadres

Outil : Grille de compétences
Forme sociale : travail individuel
Durée : 15' (pour l'auto-évaluation **et** l'évaluation externe)



Phase d'évaluation

Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé

32 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (1/5)

Situation initiale

Une fois par semestre, vous organisez un **entretien de qualification** avec la personne en formation sur la base des **grilles de compétences** complétées (auto-évaluation avec ou sans évaluation externe) et des **réalisations documentées des mandats pratiques**. Dans le cadre de cet entretien, vous abordez les **points forts et les points faibles** actuels de la personne en formation et définissez des **mesures de développement** pour le semestre à venir.

Utilité

- Permet aux personnes en formation de se faire une bonne idée du développement de leurs compétences.
- Permet de donner un feed-back aux personnes en formation sur leur niveau de compétence et de leur communiquer les autres attentes.
- Sert de base pour définir des mesures de développement professionnel pour le semestre à venir.
- Transparence et engagement.



33 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (2/5)

Préparation

1. Faites-vous une idée précise du processus d'apprentissage et du développement des compétences des personnes en formation. Consultez les mandats pratiques documentés et les résultats de la grille de compétences et demandez du feed-back à des collègues si nécessaire.
2. Préparez l'entretien. Vous pouvez utiliser les critères du rapport de formation pour ce faire. Analysez la prestation de la personne en formation à l'aide de faits concrets. Vous pouvez déjà compléter le rapport de formation.
3. Convoiez les personnes en formation à l'entretien en précisant la date, le lieu et l'heure et préparez tous les documents requis (p. ex. rapport de formation préparé, résultats des auto-évaluations/évaluations externes, etc.).



34 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (3/5)

Déroulement

1. Prévoyez une agréable entrée en matière et commencez par une rétrospective du semestre  coule .
2. C'est maintenant au tour des personnes en formation d'exposer leur point de vue. Au cours du dialogue, discutez des compétences acquises par les personnes en formation depuis le dernier entretien de qualification et des compétences pour lesquelles des lacunes subsistent.
3. Définissez les points forts et les points faibles à l'aide d'exemples concrets. Pour cela, posez des questions qui incitent les personnes en formation à formuler leurs propres déclarations.
4. Ensemble, définissez ensuite des objectifs et des mesures pour le prochain semestre.
5. Consignez toutes les réflexions dans le rapport de formation



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

Suivi

1. Assurez-vous que le rapport de formation est d ment complété et signé par toutes les parties. Transmettez le rapport de formation à la personne en formation, à sa/son représentant-e légal-e et aux éventuels services au sein de l'entreprise. Sur demande, le rapport de formation doit également être présenté aux autorités cantonales de surveillance.
2. Planifiez les mesures convenues pour le prochain semestre et assurez-vous que la personne en formation les met en œuvre.

The screenshot shows the 'Rapport de formation' form. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', ' valuation', 'Aperçu', 'Conclusion', and 'Enregistrer en PDF'. The 'Aperçu' tab is selected. Below the navigation bar, the title 'Rapport de formation' is displayed. The main content area contains two paragraphs of text in red, providing instructions on how to use the report. At the bottom, there is a 'Tableau de bord' button.

En tant que formateur ou formatrice, vous passez en revue le niveau de formation avec les personnes que vous formez et documentez vos impressions dans ce rapport au moins une fois par semestre. Pour cela, vous vous appuyez notamment sur la documentation d'apprentissage. L'ordonnance sur la formation professionnelle initiale impose la réalisation d'un rapport de formation.

Souvenez-vous que vous devez établir le rapport de formation en une fois et que vous ne devez pas interrompre votre travail. En revanche, vous avez à tout moment la possibilité d'établir un nouveau rapport de formation.

Tableau de bord

The screenshot shows the 'Aperçu' form. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', ' valuation', 'Aperçu', 'Conclusion', and 'Enregistrer en PDF'. The 'Aperçu' tab is selected. Below the navigation bar, the title 'Aperçu' is displayed. The main content area contains a paragraph of text in red, asking for points that did not go well. Below this, there is a section for 'Objectifs et mesures pour le prochain semestre'. This section contains two identical form blocks. Each block has a 'Objectif' field with a placeholder '[Saisir un mot-clé]', a 'Mesures' field with a placeholder '[Description des mesures]', and a 'Calendrier' field with a placeholder '[Saisir la date/période]'. Navigation arrows are visible on the left and right sides of the interface.

Pensez aux points qui ne se sont pas vraiment bien déroulés au semestre passé. Y a-t-il dans le cadre des performances d'apprentissage, du comportement de travail ou dans le domaine scolaire ou des CI, des aspects importants qui doivent être améliorés par les personnes en formation ? Formulez pour cela des objectifs et des mesures. Concentrez-vous sur deux objectifs maximum.

Objectifs et mesures pour le prochain semestre

Objectif 1 [Saisir un mot-clé]
Mesures [Description des mesures]
Calendrier [Saisir la date/période]

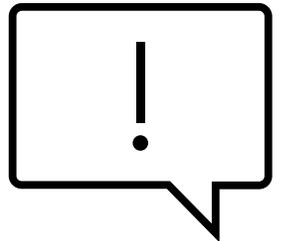
Objectif 2 [Saisir un mot-clé]
Mesures [Description des mesures]
Calendrier [Saisir la date/période]



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- L'entretien de qualification n'est pas un monologue dans lequel on présente son point de vue aux personnes en formation, mais un dialogue ouvert aux deux perspectives.
- Ne vous focalisez pas uniquement sur les points faibles, mais aussi sur les points forts des personnes en formation.
- Veillez à donner aux personnes en formation un sentiment de réussite en valorisant le travail accompli.
- Veillez à ce que les engagements pris soient contraignants.



37 Mandat « Entretien de qualification »

Définition de la tâche

Vous êtes la formatrice/le formateur de Mia Modèle et vous vous préparez à l'entretien de qualification. Faites-vous une idée générale du développement des compétences de Mia en vous référant à ses mandats pratiques documentés (œuvres) et aux résultats de la grille de compétences. Élaborez un premier jet du rapport de formation en vue de l'entretien de qualification à venir.

Attente/objectif

Vous avez préparé l'entretien de qualification avec Mia Modèle et élaboré un premier jet du rapport de formation.

Conditions-cadres

Outil : fiche pratique « Mener un entretien de qualification ciblé », guide des entretiens de qualification, grille de compétences, mandats pratiques documentés (œuvres)

Forme sociale : travail individuel

Durée : 30'



Phase d'évaluation

Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise

39 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (1/3)

Situation initiale

Sur la base des entretiens de qualification semestriels avec les personnes en formation et des rapports de formation, vous procédez à leur évaluation. Celle-ci est intégrée sous forme de note d'expérience dans la procédure de qualification. Vous attribuez une note d'expérience après chaque semestre. Une grille d'évaluation standardisée est mise à votre disposition pour garantir une évaluation équitable.

Utilité

- Évaluation régulière et systématique du développement des compétences dans l'entreprise
- Renforcement du lieu d'apprentissage « entreprise » grâce à une note d'expérience pertinente pour la procédure de qualification.



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

Démarche

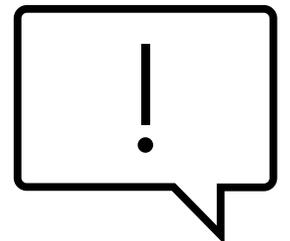
1. Ouvrez le formulaire « Note d'expérience entreprise » sur Konvink.
2. Parcourez les questions principales des différents critères d'évaluation. Procédez à une évaluation du développement des compétences des personnes en formation en vous appuyant sur les questions principales et les critères d'évaluation respectifs. Pour votre évaluation, référez-vous aux niveaux de qualité prédéfinis.
3. Notez vos remarques dans le champ « Observations ». Indiquez quels domaines la personne en formation maîtrise déjà bien, de même que ceux dans lesquels elle peut encore progresser. Veillez à documenter vos observations de façon concrète, exhaustive et intelligible.
4. Attribuez les points pour le domaine concerné. Justifiez les points qui ont été décomptés du total dans le champ correspondant.
5. La note d'expérience est générée automatiquement.
6. Transmettez la note d'expérience via Konvink à la plateforme d'échange de données cantonale BDEFA2.



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- Évaluez le développement des compétences de la personne en formation dans sa globalité, entre la dernière évaluation et celle-ci.
- Basez-vous pour cela sur les critères prédéfinis.
- Veillez à documenter intelligiblement les raisons pour lesquelles vous avez enlevé des points.
- Les notes d'expérience pour la formation à la pratique professionnelle seront reprises si la personne en formation change d'entreprise ou de branche.
- Utilisez les instruments prescrits.



42 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

44 Mon rôle de formatrice/formateur

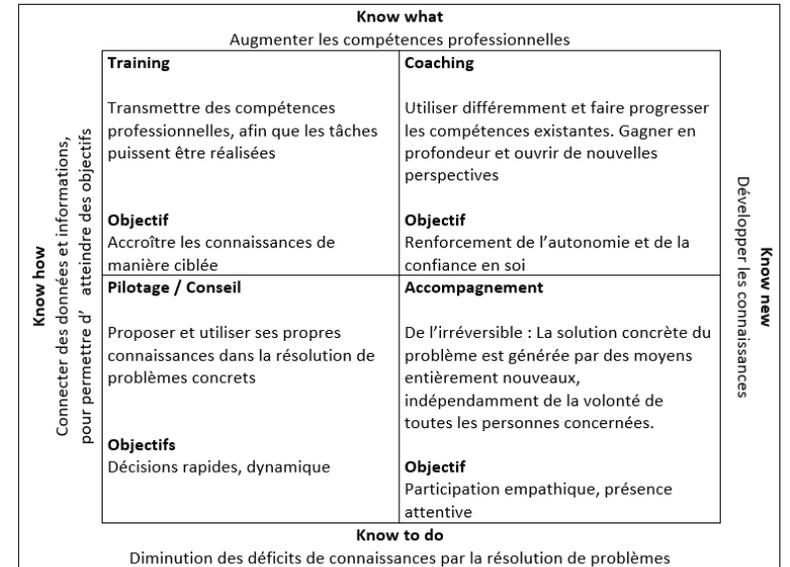
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

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.



45 Mon rôle de formatrice/formateur

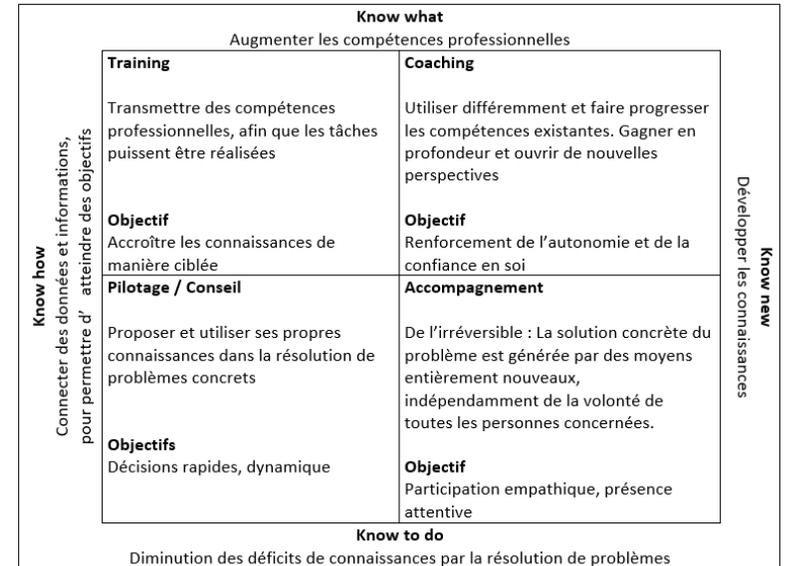
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

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.



Inspiré de la source : Sonja Radatz « Beratung und Ratschlag »

Cours interentreprises

47 Programme des CI – Employé-e-s de commerce AFP

1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage				
Jours en présentiel	CI 1 (septembre/octobre) <ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Travailler avec Konvink Portfolio personnel IL «Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise» Orientation vers les services 	CI 2 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> UA «Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours» Traiter et contrôler des mandats Recevoir des feed-back I, K et A de la méthode IPERKA (méthode des 6 étapes) Protection des données Introduction présentation d'œuvre Introduction CC-CI 	CI 3 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> UA «Développer vos propres techniques de travail» Appliquer des techniques de travail Effectuer des recherches P, E et R de la méthode IPERKA (méthode des 6 étapes) Mandat de transfert CC-CI 1 	CI 4 (mars/avril) <ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 UA «Communiquer avec respect» 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 dans l'entreprise Introduction CC-CI 2 	CI 8 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI IL «Travailler professionnellement de manière numérique» Applications numériques dans le quotidien professionnel Réflexion personnelle et plans d'avenir Procédure de qualification 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
Phase d'apprentissage autonome encadré				CI 5 (mai/juin) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat CI 5 UA «Bien gérer ses contacts avec les clients» Préparation du CI 6 	CI 7 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat CI 7 Impulsion en ligne «Travailler professionnellement de manière numérique» Préparation du CI 8 	
	Contrôles de compétence	Test certificat	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 «Communiquer avec respect» UA «Bien gérer ses contacts avec les clients» IL «Travailler professionnellement de manière numérique» 	
Mandat de transfert (œuvre)		CC CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Traiter des mandats de manière orientée vers les services»		CC CI 2 (60%) Mandat de transfert «Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes»		



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



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

48 Cours interentreprises

Qu'est-ce qui reste identique ?

- KONVINK et « Bring your own device »
- Œuvre d'entraînement « Mon entreprise »
- 2 contrôles des compétences des CI (pertinents pour la PQual)
- Échéances imposées par la commission des cours et dates limite de remise au niveau national (15.08.20XX/15.05.20XX)
- Implication des formatrices et formateurs dans la protection des données (mandats de transfert)
- Sanctions pour les plagiat

Qu'est-ce qui change ?

- 8 jours de CI au total : 6 jours en présentiel et 2 jours de phase d'autoapprentissage guidée
- Contrôles des compétences avec de nouveaux mandats et des délais modifiés
- Introduction des tests de certification (pertinents pour la PQual)



Procédure de qualification

50 Procédure de qualification (1/4)

Pendant l'apprentissage :

Notes d'expérience

- Moyenne des 4 contrôles de compétences de l'entreprise → Note d'expérience de la formation à la pratique professionnelle
- Moyenne des 2 contrôles de compétences des CI → Note d'expérience des cours interentreprises
- Moyenne des 4 notes de bulletin semestriel → Note d'expérience de l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale



51 Procédure de qualification (2/4)

Vers la fin de l'apprentissage :

Examen final dans l'entreprise : Travail pratique

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

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



52 Procédure de qualification (3/4)

Vers la fin de l'apprentissage :

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

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

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



53 Procédure de qualification (4/4)

Conditions de réussite

La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies :

- a) la note du domaine de qualification « travail pratique » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- b) La note du domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- c) la note globale est supérieure ou égale à 4.

La procédure de qualification peut être répétée deux fois au maximum.

Qu'est-ce qu'une note éliminatoire ?

Une note éliminatoire signifie que la personne en formation doit obligatoirement obtenir une note suffisante, soit au moins 4, à ce domaine partiel et de qualification. Si ce n'est pas le cas, la procédure de qualification est considérée comme non réussie, même si la moyenne générale est suffisante.



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 %	40 %
		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			
Note d'expérience CI	NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	Moyenne des 2 CC-CI		25 %		
		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



Le saviez-vous ?

56 Fixation des connaissances



Merci de votre attention