



**Employé-e de commerce AFP**

**Employé-e de commerce CFC Services et administration**

---

# Lettre d'information à l'attention des formateurs et formatrices en entreprise pour la rentrée 2026

**Version : mai 2026**



---

## Contenu

<b>Contenu</b>	<b>2</b>
<b>1 Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2 Lieu de formation : entreprise</b>	<b>3</b>
2.1 La formation en entreprise comme facteur de réussite décisif	3
2.2 Informations à l'attention des formateurs/trices en entreprise et des personnes en formation sur Konvink	3
2.3 Formation initiale raccourcie	3
<b>3 Lieu de formation : CI</b>	<b>4</b>
3.1 Contrôle des compétences CI 2 Employé-e de commerce CFC SA	4
<b>4 Médias d'apprentissage en vigueur dans les entreprises et les CI</b>	<b>6</b>
4.1 Nouveaux prix des médias d'apprentissage de la CIFIC Suisse	6
4.1.1 Liste des prix dès l'été 2026	6
<b>5 Commandes dans la boutique en ligne de la CIFIC Suisse</b>	<b>7</b>
5.1 Processus de commande	7
5.2 Nouvelles méthodes de paiement	7
5.3 Foire aux questions (FAQ)	7
<b>6 Divers</b>	<b>7</b>
6.1 Évaluation Employé-e de commerce AFP 2023-2025 : Bilan positif et suggestions de développement	7
<b>7 Annexe 1 : aperçu de la formation Employé-e de commerce AFP</b>	<b>8</b>
<b>8 Annexe 2 : programme des CI Employé-e de commerce AFP</b>	<b>9</b>
<b>9 Annexe 3 : aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA formation initiale en entreprise (FIEn)</b>	<b>10</b>
<b>10 Annexe 4 : programme des CI Employé-e de commerce CFC SA formation initiale en entreprise (FIEn)</b>	<b>11</b>
<b>11 Annexe 5 : aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA formation initiale en école (FIEc)</b>	<b>12</b>
<b>12 Annexe 6 : programme des CI Employé-e de commerce CFC SA formation initiale en école (FIEc) avec 1 an de stage de février à janvier</b>	<b>13</b>
<b>13 Annexe 7 : programme des CI Employé-e de commerce CFC SA formation initiale en école (FIEc) avec 1 an de stage d'août à juillet</b>	<b>14</b>
<b>14 Annexe 8 : programme des CI Employé-e de commerce CFC SA formation initiale en école (FIEc) avec 2 ans de stage d'août à juillet</b>	<b>15</b>



---

## 1 Introduction

C'est déjà la quatrième génération de personnes en formation depuis l'introduction de la nouvelle ordonnance sur la formation en 2023 qui entamera la formation d'employé-e de commerce AFP ou d'employé-e de commerce CFC Services et administration en été 2026.

Par la présente lettre, nous vous informons des actualités concernant la formation en entreprise et les cours interentreprises.

---

## 2 Lieu de formation : entreprise

### 2.1 La formation en entreprise comme facteur de réussite décisif

La procédure de qualification en entreprise permet de voir si les personnes en formation ont acquis les compétences opérationnelles définies dans le profil de qualification.

Les expériences issues de la procédure de qualification montrent que les personnes en formation les mieux préparées sont généralement celles qui ont bénéficié d'un accompagnement tout au long des cinq étapes de la formation en entreprise et qui ont utilisé systématiquement les instruments mis à leur disposition, tels que les mandats pratiques visant à développer les compétences requises et la grille de compétences permettant une vérification et une gestion ciblées.

Notre guide pour la formation offre aux formateurs et formatrices en entreprise un aperçu de la structure et du contenu de la formation en entreprise, des cours interentreprises (CI) et de la partie entreprise de la procédure de qualification (PQual). En outre, il explique toutes les bases contraignantes et sert de référence. Vous pouvez télécharger le guide pour la formation sur [www.igkg.ch](http://www.igkg.ch).

Les Commissions des cours cantonales de la CIFIC Suisse continuent également d'offrir des modules de formation ciblés concernant la réforme de la FC, en particulier pour les formateurs et formatrices pratiques et en entreprise. Pour toute question ou participation, veuillez contacter directement la commission des cours de votre canton.

---

### 2.2 Informations à l'attention des formateurs/trices en entreprise et des personnes en formation sur Konvink

Pour vous offrir un soutien ciblé dans l'accompagnement de vos personnes en formation, nous mettons tous les contenus et informations utiles à votre disposition dans la box « **Mes tâches en tant que formateur · rice** ».

Les personnes en formation trouveront toutes les informations pertinentes dans la box « **Mes tâches en tant que personne en formation** ».

---

### 2.3 Formation initiale raccourcie

D'un commun accord avec les parties contractantes, l'autorité cantonale de surveillance compétente se réserve le droit de raccourcir une formation professionnelle initiale lorsque la personne en formation est déjà titulaire d'un premier titre de formation ou possède des connaissances préalables pertinentes.

En tant que formateur ou formatrice en entreprise, vous devez tenir compte d'un certain nombre de points en vue d'une formation initiale raccourcie. Nous avons résumé les principales informations à ce sujet dans une recommandation que vous trouverez sur notre site Internet :

- [Recommandation formation raccourcie Employé-e de commerce AFP](#)
- [Recommandation formation raccourcie Employé-e de commerce CFC Services et administration](#)



### 3 Lieu de formation : CI

#### 3.1 Contrôle des compétences CI 2 Employé-e de commerce CFC SA

Pendant leur formation, les personnes en formation passent deux contrôles de compétences CI (CC-CI). Les notes de ces deux CC-CI ont le même poids et sont intégrées dans la procédure de qualification (PQ) en tant que note d'expérience CI.

Chaque CC-CI se compose de plusieurs tests de certification et d'un mandat de transfert. L'évaluation du test de certification représente 40% de la note et le mandat de transfert 60%.

	CC-CI 1	CC-CI 2
Tests de certification (40%)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gérer habilement les interfaces en entreprise</li><li>- Traiter les demandes des client-e-s sur différents canaux</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Utiliser des infrastructures numériques</li><li>- Garantir la gestion des données</li><li>- Créer des contenus numériques</li><li>- Rédiger des textes compréhensibles</li></ul>
Mandat de transfert (60%)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Traiter les demandes des clients</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mon Projet</li></ul>

L'introduction aux CC-CI a lieu dans le cadre du CI. La préparation s'effectue en dehors du CI après la communication des instructions. Pour préparer les deux CC-CI, les entreprises mettent 30 heures à la disposition des personnes en formation dans l'entreprise. Si elles ont besoin de plus de temps, elles doivent terminer leur préparation en dehors de leurs heures de travail.

Les personnes en formation documentent la réalisation des mandats de transfert dans l'environnement de travail et d'apprentissage Konvink sous la forme d'une œuvre multimédia et soumettent cette œuvre avec les résultats des tests de certification via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens ». Pendant la réalisation du mandat, les formatrices et formateurs CI encadrent les personnes en formation. Pendant la préparation en entreprise, les formatrices et formateurs en entreprise assistent les personnes en formation en assumant le rôle de coach.

#### Mon Projet

Dans le cadre du contrôle des compétences CI 2, les personnes en formation mettent en œuvre leur propre projet en entreprise et documentent sa réalisation dans une œuvre sur Konvink. Pour le projet, les personnes en formation doivent choisir un des deux domaines spécifiques « **Infrastructure technologique** » ou « **Développement de contenu** ».

#### Déroulement

- L'introduction au **CC-CI 2** et la **phase d'autoapprentissage guidée (CI 5)** ont lieu dans le cadre du **CI 4**.
- Le **CI 5** se déroule sous la forme d'une phase d'autoapprentissage guidée, durant laquelle les personnes en formation se penchent sur des idées de projets possibles et choisissent l'un des deux domaines spécifiques en accord avec leurs formateurs ou formatrices. Les personnes en formation réalisent ensuite une **ébauche de projet** (voir directive de travail « Phase d'autoapprentissage guidée jour de CI 5 ») qu'elles doivent présenter à leur responsable avant le **CI 6**, puis soumettre au formateur ou à la formatrice CI. La date de remise est fixée par le formateur ou la formatrice CI.
- Dans le cadre du **CI 6**, les personnes en formation préparent la mise en œuvre de leur projet en élaborant une **planification** détaillée.
- La **mise en œuvre du projet** a lieu **parallèlement aux jours de CI 7 et 8 pendant le 4<sup>e</sup> semestre en entreprise**.
- La finalisation de la **documentation de projet** et sa remise ont lieu pendant le **CI 9**.



---

## En tant que formateur/formatrice en entreprise, quel est votre rôle ?

Le mandat de transfert « Mon projet » est principalement abordé au **4<sup>e</sup> semestre**. En tant que formateur/formatrice, vous soutenez les personnes en formation dans le choix de leur domaine spécifique et vous leur proposez des idées de projets qui peuvent être réalisés en entreprise. Pendant l'élaboration du mandat de transfert, vous accompagnez les personnes en formation en jouant le rôle de coach.

Le projet doit répondre aux critères suivants :

**Pertinence pour la formation :** Le projet doit offrir aux personnes en formation la possibilité de mettre en pratique leurs connaissances théoriques dans les domaines de compétences opérationnelles b (Interaction dans un milieu de travail interconnecté) et e (Utilisation des technologies numériques du monde du travail) et de développer des compétences professionnelles pertinentes.

**Potentiel d'apprentissage :** le projet doit offrir aux personnes en formation la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences et d'approfondir les compétences existantes. Il doit les stimuler et leur donner la possibilité d'aller au-delà de leur niveau de connaissances actuel.

**Complexité adaptée :** le projet doit présenter une complexité raisonnable, qui correspond au niveau de formation des personnes. Il doit être suffisamment stimulant pour élargir leurs connaissances et leurs compétences. La complexité doit également être réaliste en termes de ressources disponibles et de délai.

**Résultats mesurables :** le projet doit être assorti d'objectifs et de résultats mesurables permettant d'évaluer l'avancée et la réussite de celui-ci. Les personnes en formation peuvent ainsi évaluer la réussite du projet et tirer les leçons de leur expérience.

**Faisabilité :** le projet doit être réalisable dans un délai raisonnable avec les ressources disponibles. Les personnes en formation doivent être en mesure d'identifier et de planifier les étapes nécessaires afin que le projet puisse être mis en œuvre et mené à bien.

**Intérêt pour l'entreprise :** le projet doit avoir un intérêt clair pour l'entreprise ou pour un département de celle-ci, qu'il s'agisse de réduction des coûts, de gains d'efficacité, d'amélioration des processus ou d'autres avantages mesurables.

---

## Délai de soumission

Le CC-CI 2 doit être soumis après le CI 9. La commission des cours cantonale fixe les délais de soumission contraignants. Une note entière est déduite en cas de soumission tardive du CC-CI. Si le délai supplémentaire fixé par la commission des cours n'est pas respecté, la personne en formation reçoit 0 point pour toute prestation partielle manquante.

---

## Déclaration d'autonomie

L'œuvre relative au mandat de transfert doit être assortie d'une déclaration d'autonomie dûment remplie et signée par les apprenti-e-s et les formateurs/trices. Au moyen de cette déclaration, les deux parties confirment la rédaction autonome du mandat de transfert, l'utilisation exclusive des sources et des outils mentionnés et le signalement correct de tous les extraits de texte repris. Elles déclarent en outre avoir signalé et vérifié rigoureusement les contributions obtenues grâce à des outils basés sur l'IA. Toute utilisation non déclarée constitue une violation de la déclaration d'autonomie. Elle sera considérée comme du plagiat et entraînera des sanctions.

---

## Éléments opérationnels

Dans l'élément opérationnel b4 « [Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels](#) », tant les apprentis que les formateurs et formatrices en entreprise trouveront des informations de base importantes et des conseils utiles sur la gestion de projet.



## 4 Médias d'apprentissage en vigueur dans les entreprises et les CI

En tant que responsable des formations professionnelles initiales d'« employé-e de commerce AFP » et d'« employé-e de commerce CFC Services et administration », la CIFIC Suisse a développé des médias d'apprentissage spécifiques qui sont utilisés aussi bien dans les entreprises que dans les cours interentreprises CI. Les médias d'apprentissage dont vous avez besoin dépendent de la filière de formation (employé-e de commerce AFP ou employé-e de commerce CFC) et du type de formation (formation initiale en entreprise FIEn ou formation initiale en école FIEc) que propose votre entreprise.

### 4.1 Nouveaux prix des médias d'apprentissage de la CIFIC Suisse

À compter de l'été 2026, les prix de nos médias d'apprentissage augmenteront de **CHF 6.50** (TVA comprise). Cette augmentation ne concerne pas les licences supplémentaires des formateurs et formatrices.

Elle s'explique par une hausse des coûts liés à l'utilisation courante et à l'entretien de nos médias d'apprentissage depuis la mise en place de la nouvelle formation commerciale initiale en 2023. En outre, lors de la phase de développement et d'évaluation, nous avons investi de manière ciblée dans le développement des instruments de formation en entreprise (planification de la formation, mandats pratiques, grille de compétences) ainsi que dans l'optimisation des outils destinés aux formateurs et formatrices.

#### 4.1.1 Liste des prix dès l'été 2026

Produit	Prix TVA incluse
<b>Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en entreprise FIEn</b>	
Médias d'apprentissage employé-e-s de commerce CFC SA FIEn	CHF 297.30
Médias d'apprentissage employé-e-s de commerce CFC SA FIEn (raccourcie)	CHF 297.30
Licence supplémentaire pour les formateurs employé-e-s de commerce CFC SA FIEn	CHF 53.00
<b>Employé-e-s de commerce AFP</b>	
Médias d'apprentissage employé-e-s de commerce AFP	CHF 190.30
Licence supplémentaire pour les formateurs employé-e-s de commerce AFP	CHF 32.00
<b>Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en école FIEc</b>	
Médias d'apprentissage employé-e-s de commerce CFC SA FIEc (stage de longue durée de <b>1 an</b> )	CHF 90.80
Licence supplémentaire pour les formateurs employé-e-s de commerce CFC SA FIEc (stage de longue durée de <b>1 an</b> )	CHF 53.00
Médias d'apprentissage employé-e-s de commerce CFC SA FIEc (stage de longue durée de <b>2 ans</b> )	CHF 90.80
Licence supplémentaire pour les formateurs employé-e-s de commerce CFC SA FIEc (stage de longue durée de <b>2 ans</b> )	CHF 53.00



---

## 5 Commandes dans la boutique en ligne de la CIFC Suisse

Vous pouvez commander les médias d'apprentissage pour la rentrée 2026 dès le **1<sup>er</sup> juin 2026** dans la [boutique en ligne CIFC Suisse](#).

---

### 5.1 Processus de commande

Le processus de commande comprend quatre étapes allant du choix du produit à l'activation des licences. Un aperçu détaillé des différentes étapes est disponible sous l'onglet [processus de commande](#).

Si vous avez des questions ou besoin d'aide lors de la commande, n'hésitez pas à contacter notre boutique en ligne à l'adresse [webstore@igkg.ch](mailto:webstore@igkg.ch).

---

### 5.2 Nouvelles méthodes de paiement

Outre la méthode de paiement classique moyennant une facture, vous pouvez désormais payer par TWINT ou par carte de crédit (Mastercard / Visa).

---

### 5.3 Foire aux questions (FAQ)

Une foire aux questions avec les réponses correspondantes est disponible dans la boutique en ligne sous l'onglet [FAQ](#).

---

## 6 Divers

### 6.1 Évaluation Employé-e de commerce AFP 2023-2025 : Bilan positif et suggestions de développement

En été 2025, nous avons procédé à l'évaluation de la première génération d'employé-e-s de commerce AFP depuis l'introduction de la nouvelle ordonnance sur la formation en 2023. Pour cela, nous avons interrogé des personnes en formation, des formateurs/trices ainsi que des enseignant-e-s et des formateurs/trices CI. La forte participation dans toutes les régions linguistiques témoigne de la pertinence de la formation et de l'important engagement de toutes les parties impliquées.

Les résultats de l'évaluation sont disponibles et révèlent un bilan globalement positif ainsi que quelques suggestions en vue d'un développement ciblé. Le rapport d'évaluation détaillé a été publié sur notre [site web](#) à partir de la semaine 21.



## 7 Annexe 1 : aperçu de la formation Employé-e de commerce AFP

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



AE / EE : Grille de compétences



## 8 Annexe 2 : programme des CI Employé-e de commerce AFP

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage				2 <sup>e</sup> année d'apprentissage	
Jours en présentiel	CI 1 (septembre/octobre)	CI 2 (novembre)	CI 3 (janvier/février)	CI 4 (mars/avril)	CI 6 (septembre/octobre)	CI 8 (janvier/février)	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation/CI</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>Portfolio personnel</li> <li>IL «Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise»</li> <li>Orientation vers les services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter et contrôler des mandats</li> <li>Recevoir des feed-back</li> <li>I, K et A de la méthode IPERKA (méthode des 6 étapes)</li> <li>Protection des données</li> <li>Introduction présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>UA «Développer vos propres techniques de travail»</li> <li>Appliquer des techniques de travail</li> <li>Effectuer des recherches</li> <li>P, E et R de la méthode IPERKA (méthode des 6 étapes)</li> <li>Mandat de transfert CC-CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>UA «Communiquer avec respect»</li> <li>Corporate Identity et Corporate Design</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter le mandat de recherche</li> <li>UA «Bien gérer ses contacts avec les clients»</li> <li>Bien gérer ses contacts avec les clients</li> <li>Interfaces dans l'entreprise</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI</li> <li>IL «Travailler professionnellement de manière numérique»</li> <li>Applications numériques dans le quotidien professionnel</li> <li>Réflexion personnelle et plans d'avenir</li> <li>Procédure de qualification en entreprise</li> <li>Fin</li> </ul>	
Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 1</li> <li>Préparation CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 2</li> <li>Préparation CI 3</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 3</li> <li>Préparation CI 4</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 4</li> <li>Mandat CI 5</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 6</li> <li>Mandat CI 7</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	
Phase d'autoapprentissage guidée					CI 5 (mai/juin)	CI 7 (novembre)	
					<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du mandat CI 5</li> <li>UA «Bien gérer ses contacts avec les clients»</li> <li>Préparation du CI 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mise en œuvre du mandat CI 7</li> <li>Impulsion en ligne «Travailler professionnellement de manière numérique»</li> <li>Préparation du CI 8</li> </ul>	
Contrôles de compétence	Test certificat	CC CI 1: Certificat e-test (40%)				CC CI 2: Certificat e-test (40%)	
	Mandat de transfert	CC CI 1: Mandat de transfert (60%)				CC CI 2 (60%)	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>IL «Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise»</li> <li>UA «Développer vos propres techniques de travail»</li> <li>UA «Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours»</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>UA «Communiquer avec respect»</li> <li>UA «Bien gérer ses contacts avec les clients»</li> <li>IL «Travailler professionnellement de manière numérique»</li> </ul>	
		Mandat de transfert «Traiter des mandats de manière orientée vers les services»				Mandat de transfert «Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes»	
		★ 1				★ 2	
		Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2 <sup>e</sup> année				Remise après CI 8 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 2 <sup>e</sup> année	



## 9 Annexe 3 : aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA formation initiale en entreprise (FIEn)

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

AE / EE : Grille de compétences



## 10 Annexe 4 : programme des CI Employé-e de commerce CFC SA formation initiale en entreprise (FIEn)

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage			3 <sup>e</sup> année d'apprentissage			
Jours en présentiel		<b>CI 1 (sept.)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction CI</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise</li> <li>Gestion des interfaces</li> <li>Méthode IPDRCE</li> <li>Les bases de la gestion de mandats</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	<b>CI 2 (oct.)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>présentation d'oeuvre</li> <li>Introduction CC-CI</li> <li>Transmission d'informations</li> <li>Les caractéristiques d'une entreprise</li> <li>Protection des données en entreprise</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<b>CI 4 (avr. - juin)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> <li>Communication avec les différents groupes d'intérêts</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> </ul>		<b>CI 6 (jan.)</b> Mon projet (MT 2) <ul style="list-style-type: none"> <li>Formuler des objectifs SMART</li> <li>Identifier et prioriser les étapes de travail</li> <li>Établir un planning</li> <li>Identifier les défis et chercher des solutions</li> </ul>	<b>CI 7 (mars - avr.)</b> Mon projet <ul style="list-style-type: none"> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<b>CI 8 (mai - juin)</b> Mon projet <ul style="list-style-type: none"> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<b>CI 9 (sept. - déc.)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation mon projet</li> <li>Introduction présentation de projet</li> <li>Analyse PESTEL</li> <li>Input travail pratique</li> </ul>	<b>CI 10 (jan. - fév.)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation mon projet</li> <li>Compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Simulation travail pratique</li> </ul>
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 1</li> <li>MS CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 4</li> <li>Finaliser l'oeuvre pour le MT 1</li> <li>Soumettre CC-CI 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 9</li> <li>Finaliser l'oeuvre pour le MT 2</li> <li>Soumettre CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 10</li> </ul>
Phase d'autoapprentissage guidée				<b>CI 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test.</li> </ul>			<b>CI 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir le domaine spécifique du projet</li> <li>Définir et développer une idée de projet</li> <li>Élaborer une ébauche de projet</li> </ul>				
Contrôles de compétence	E-Test certificat			<b>CC-CI 1: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>				<b>CC-CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul>			
	Mandat de transfert			<b>CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»				<b>CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «Mon projet» (mise en oeuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)			

**1** Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2<sup>e</sup> année

**2** Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3<sup>e</sup> année



## 11 Annexe 5 : aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA formation initiale en école (FIEc)

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

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

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



## 12 Annexe 6 : programme des CI Employé-e de commerce CFC SA formation initiale en école (FIEc) avec 1 an de stage de février à janvier

		1 <sup>er</sup> semestre				2 <sup>e</sup> semestre					
Jours en présentiel		<b>CI 1 (février)</b> • Introduction CI • Travailler avec Konvink • Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise • Gestion des interfaces • Méthode IPDRCE • Les bases de la gestion de mandats • Avoir le sens du service	<b>CI 2 (octobre)</b> • présentation d'œuvre • Introduction CC-CI • Transmission d'informations • Les caractéristiques d'une entreprise • Protection des données en entreprise • Introduction phase d'apprentissage autonome encadré		<b>CI 4 (mai)</b> • État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 • Introduction CC-CI 2 • Communication avec les différents groupes d'intérêts • Produits/services • Réglementations dans l'entreprise		<b>CI 6 (août)</b> Mon projet • Formuler des objectifs SMART • Identifier et prioriser les étapes de travail • Etablir un planning • Identifier les défis et chercher des solutions	<b>CI 7 (septembre)</b> Mon projet • Echanges d'expériences • Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	<b>CI 8 (octobre)</b> Mon projet • Echanges d'expériences • Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet	<b>CI 9 (novembre)</b> • Réflexion / finalisation mon projet • Introduction présentation de projet • Analyse PESTEL • Input travail pratique	<b>CI 10 (janvier)</b> • Présentation mon projet • Compétences transversales • Planification du développement professionnel • Simulation travail pratique
		• MP CI 1 • MS CI 1	• MP CI 2		• MP CI 4 • Finaliser l'œuvre pour le MT 1 • Soumettre CC-CI 1		• MP CI 6	• MP CI 7	• MP CI 8	• MP CI 9 • Finaliser l'œuvre pour le MT 2 • Soumettre CC-CI 2	• MP CI 10
	Préparation / Suivi										
	Phase d'autoapprentissage-tissage guidée			<b>CI 3</b> • Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test		<b>CI 5</b> • Choisir le domaine spécifique du projet • Définir et développer une idée de projet • Elaborer une ébauche de projet					
Contrôles de compétence	E-Test certificat			<b>CC-CI 1: Certificat e-test (40%)</b> • Créer habilement les interfaces en entreprise • Traiter les demandes des clients sur différents canaux			<b>CC-CI 2: Certificat e-test (40%)</b> • Utiliser des infrastructures numériques • Créer des contenus numériques		• Garantir la gestion des données • Rédiger des textes compréhensibles		
	Mandat de transfert			<b>CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»			<b>CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)				
		Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin du 1 <sup>er</sup> semestre				Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2 <sup>e</sup> semestre					



## 13 Annexe 7 : programme des CI Employé-e de commerce CFC SA formation initiale en école (FIEc) avec 1 an de stage d'août à juillet

		1 <sup>er</sup> semestre				2 <sup>e</sup> semestre					
Jours en présentiel		<b>CI 1 (août)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction CI</li> <li>Travailler avec Konwink</li> <li>Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise</li> <li>Gestion des interfaces</li> <li>Méthode IPDRCE</li> <li>Les bases de la gestion de mandats</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	<b>CI 2 (septembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>présentation d'oeuvre</li> <li>Introduction CC-CI</li> <li>Transmission d'informations</li> <li>Les caractéristiques d'une entreprise</li> <li>Protection des données en entreprise</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<b>CI 4 (novembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> <li>Communication avec les différents groupes d'intérêts</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> </ul>		<b>CI 6 (décembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Formuler des objectifs SMART</li> <li>Identifier et prioriser les étapes de travail</li> <li>Établir un planning</li> <li>Identifier les défis et chercher des solutions</li> </ul>	<b>CI 7 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<b>CI 8 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<b>CI 9 (février)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation mon projet</li> <li>Introduction présentation de projet</li> <li>Analyse PESTEL</li> <li>Input travail pratique</li> </ul>	<b>CI 10 (mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation mon projet</li> <li>Compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Simulation travail pratique</li> </ul>
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 1</li> <li>MS CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 4</li> <li>Finaliser l'oeuvre pour le MT 1</li> <li>Soumettre CC-CI 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 9</li> <li>Finaliser l'oeuvre pour le MT 2</li> <li>Soumettre CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 10</li> </ul>
Phase d'autoapprentissage-tissage guidée			<b>CI 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test</li> </ul>		<b>CI 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir le domaine spécifique du projet</li> <li>Définir et développer une idée de projet</li> <li>Élaborer une ébauche de projet</li> </ul>						
Contrôles de compétence	E-Test certificat					<b>CC-CI 1: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Céler habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>		<b>CC-CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul>			
	Mandat de transfert					<b>CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p>		<b>CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en oeuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)</p>			

 Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin du 1<sup>er</sup> semestre

 Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 2<sup>e</sup> semestre



## 14 Annexe 8 : programme des CI Employé-e de commerce CFC SA formation initiale en école (FIEc) avec 2 ans de stage d'août à juillet

		1 <sup>er</sup> semestre		2 <sup>e</sup> semestre		3 <sup>e</sup> semestre			4 <sup>e</sup> semestre		
Jours en présentiel		<b>CI 1 (août)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction CI</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise</li> <li>Gestion des interfaces</li> <li>Méthode IPDRCE</li> <li>Les bases de la gestion de mandats</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	<b>CI 2 (septembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI</li> <li>Transmission d'informations</li> <li>Les caractéristiques d'une entreprise</li> <li>Protection des données en entreprise</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<b>CI 4 (mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> <li>Communication avec les différents groupes d'intérêts</li> <li>Produits/services</li> <li>Règlementations dans l'entreprise</li> </ul>		<b>CI 6 (septembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Formuler des objectifs SMART</li> <li>Identifier et prioriser les étapes de travail</li> <li>Établir un planning</li> <li>Identifier les défis et chercher des solutions</li> </ul>	<b>CI 7 (octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Echanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<b>CI 8 (novembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Echanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<b>CI 9 (janvier)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation mon projet</li> <li>Introduction présentation de projet</li> <li>Analyse PESTEL</li> <li>Input travail pratique</li> </ul>	<b>CI 10 (mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation mon projet</li> <li>Compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Simulation travail pratique</li> </ul>
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 1</li> <li>MS CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 4</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 1</li> <li>Soumettre CC-CI 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 9</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 2</li> <li>Soumettre CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 10</li> </ul>
Phase d'autoapprentissage-tissage guidée			<b>CI 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test</li> </ul>		<b>CI 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir le domaine spécifique du projet</li> <li>Définir et développer une idée de projet</li> <li>Élaborer une ébauche de projet</li> </ul>						
Contrôles de compétence	E-Test certifié			<b>CC-CI 1: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Céler habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>			<b>CC-CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> <li>Carantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul>				
	Mandat de transfert			<b>CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»			<b>CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)				

★ Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août du 3<sup>e</sup> semestre

★ Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 4<sup>e</sup> semestre