



# CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale

CFC employé de commerce, branche de formation et d'examens « Services et administration »

## Cours interentreprises 1 – apprenti-e-s en formation écourtée et rapide - octobre 2023

KONVINK

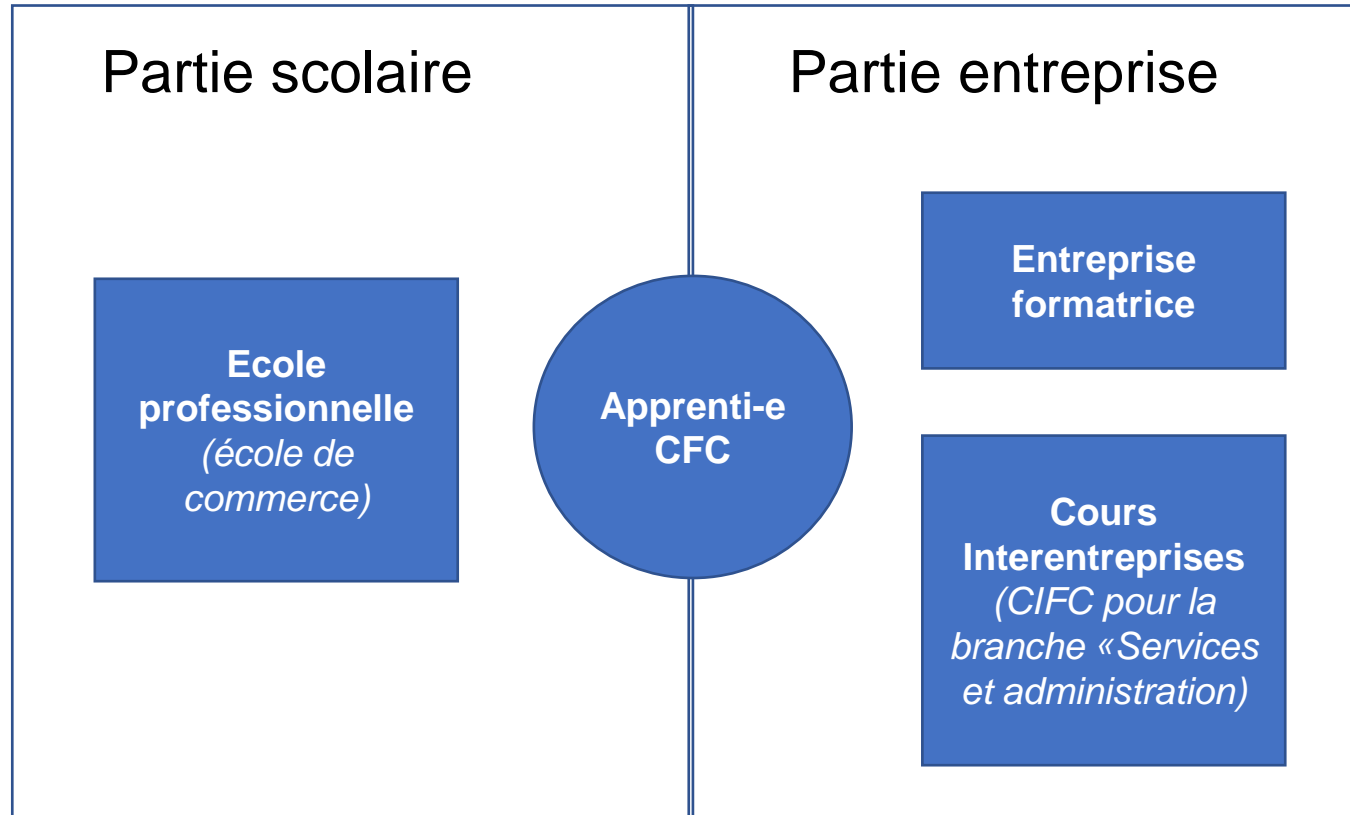


# Bienvenue aux cours interentreprises de la branche «**Services et administration**»

# Programme de la journée

| <b>Thème</b>                                                                                      | <b>Présentateur</b>                   | <b>Horaires</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| Généralités et règlement sur les cours interentreprises                                           | Direction de la CIFC Genève           | 8h30 – 9h30     |
| Accès à la plateforme des cours interentreprises - Konvink                                        | Responsable Konvink de la CIFC Genève | 9h30 – 10h00    |
|                                                                                                   |                                       |                 |
| Travail spécifique permettant la mise en place de votre parcours de formation «partie entreprise» | Formateur des cours interentreprises  | 10h20 – 16h30   |

# Les 3 lieux de la formation



# Base légale



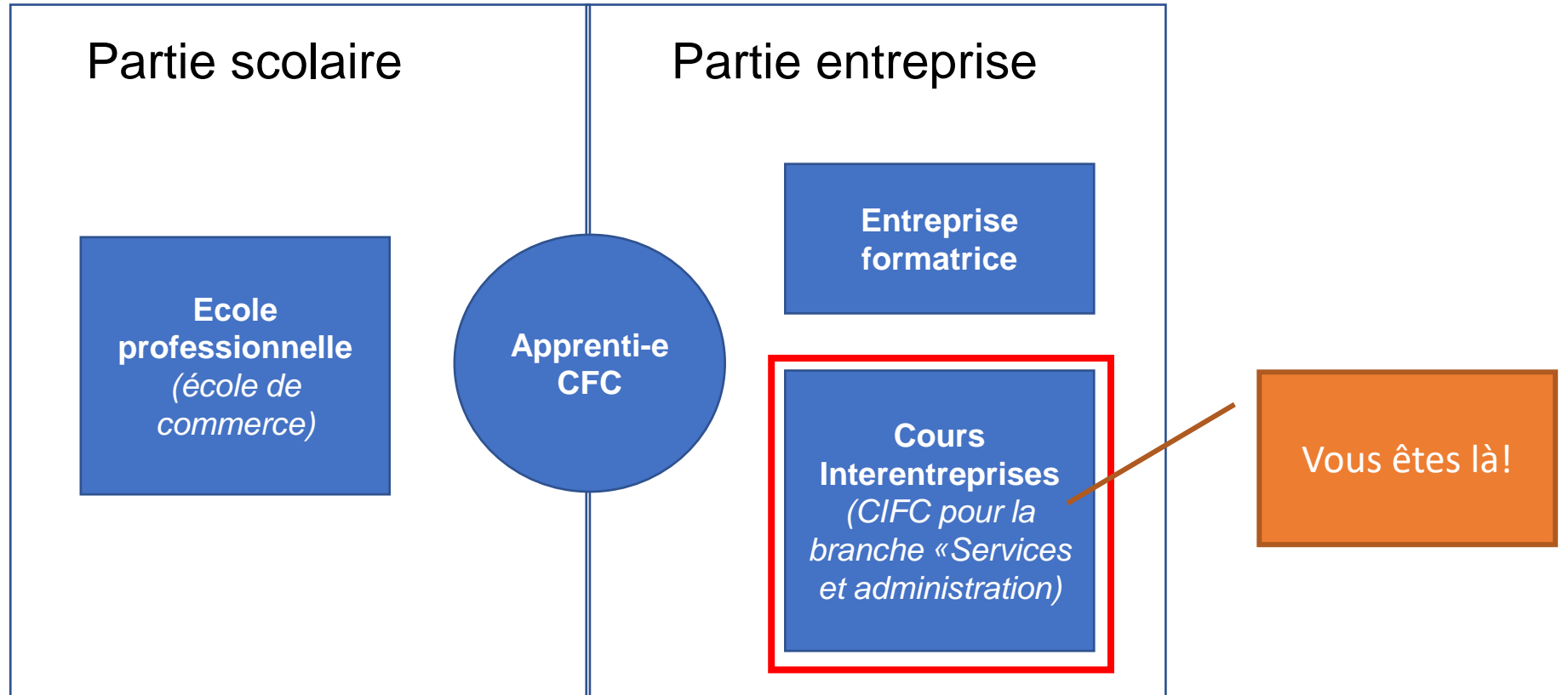
## **Code des obligations, article 344 et suivants**

*Art. 344 « Par le contrat d'apprentissage, l'employeur s'engage à former la personne en formation à l'exercice d'une activité professionnelle déterminée, conformément aux règles du métier, et la personne en formation s'engage à travailler au service de l'employeur pour acquérir cette formation.»*

Conseillers en formation professionnelle : conseil, suivi des stagiaires, gestion des contrats d'apprentissage, autorisation de former

- ✓ Apprenti-e-s en formation écourtée et rapide:
  - ✓ Profil B : Marielle Pezron - [marielle.pezron@etat.ge.ch](mailto:marielle.pezron@etat.ge.ch) – 022 388 47 58
  - ✓ Profil E : Marielle Pezron - [robert.guignard@etat.ge.ch](mailto:robert.guignard@etat.ge.ch) – 022 388 47 58
  
- ✓ BDEFA2 : administration et accès à la base de données pour les formateurs en entreprise  
Ruben Martinez - [ruben.martinez@etat.ge.ch](mailto:ruben.martinez@etat.ge.ch) – 022 388 47 43

# Les 3 lieux de la formation



# Branches du métier d'employé-e de commerce

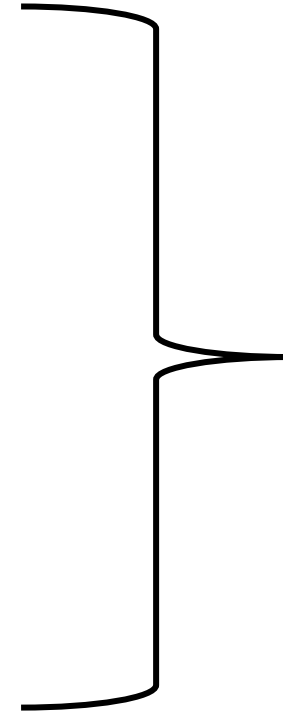


**CFC d'employé-e  
de commerce**



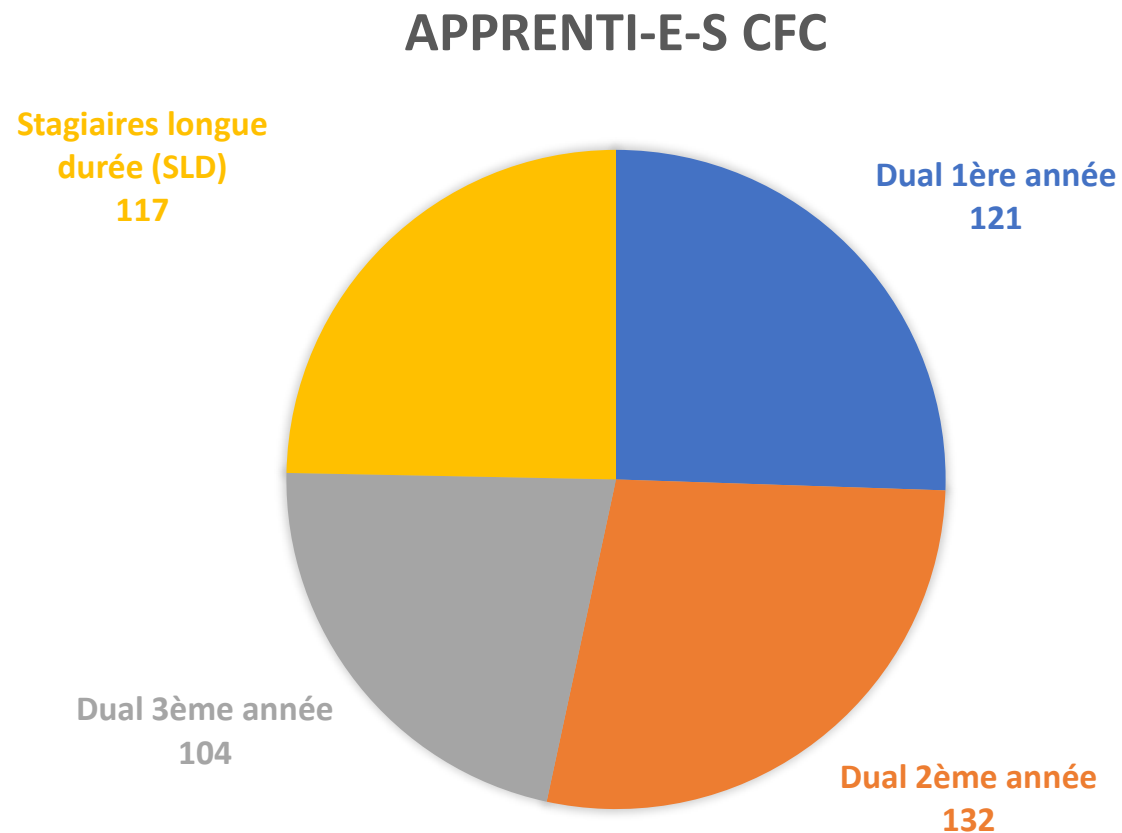
# Duals et Stagiaires Longue Durée (SLD)

- Apprenti-e-s duals
- Apprenti-e-s écourtés
- Stagiaires longue durée (SLD)



**CFC d'employé-e de  
commerce «Services et  
administration»**

# Branche «Services et administration» - effectifs estimatifs



**CFC d'employé-e de  
commerce  
«Services et  
administration»**

# La CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la  
Formation Commerciale

Responsable de la mise en œuvre des  
cours interentreprises pour la branche  
«Services et administration»

Préparation aux examens  
«partie entreprise»



<https://www.cifc-geneve.ch/>

Association professionnelle  
dépendant de la CIFC Suisse  
(<https://igkg.ch/fr/>)

3 employés

8 formateurs pour les cours  
interentreprises



# L'équipe de la CIFC Genève



**René Baum**  
Responsable de la CIFC Genève  
Formateur



**Laetitia Ramel Orsingher**  
Responsable Pédagogique  
Formatrice



**Maud Bellino**  
Formatrice principale et  
gestionnaire de la filière AFP



**Serge Tomasini**  
Assistant Administratif  
Responsable Konvink

# Les formateurs des cours interentreprises



**René Baum**

Responsable de la CIFC  
Genève



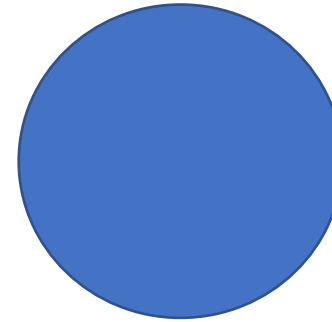
**Valérie Baumgartner**

Formatrice indépendante



**Luc Berthoud**

Formateur indépendant et  
entrepreneur



**Isabelle Gostoli**

Formatrice indépendante Billing Team Leader et responsable  
des apprentis à l'EBU



**Carine Kay-Tami**



**Coralie Angulo**

Entrepreneuse



**Christophe Nicod**

Formateur indépendant



**Laetitia Ramel Orsingher**

Formatrice et référente  
pédagogique



**Eric Sévérac**

Directeur financier à l'IHEID et  
entraîneur SFC Féminin



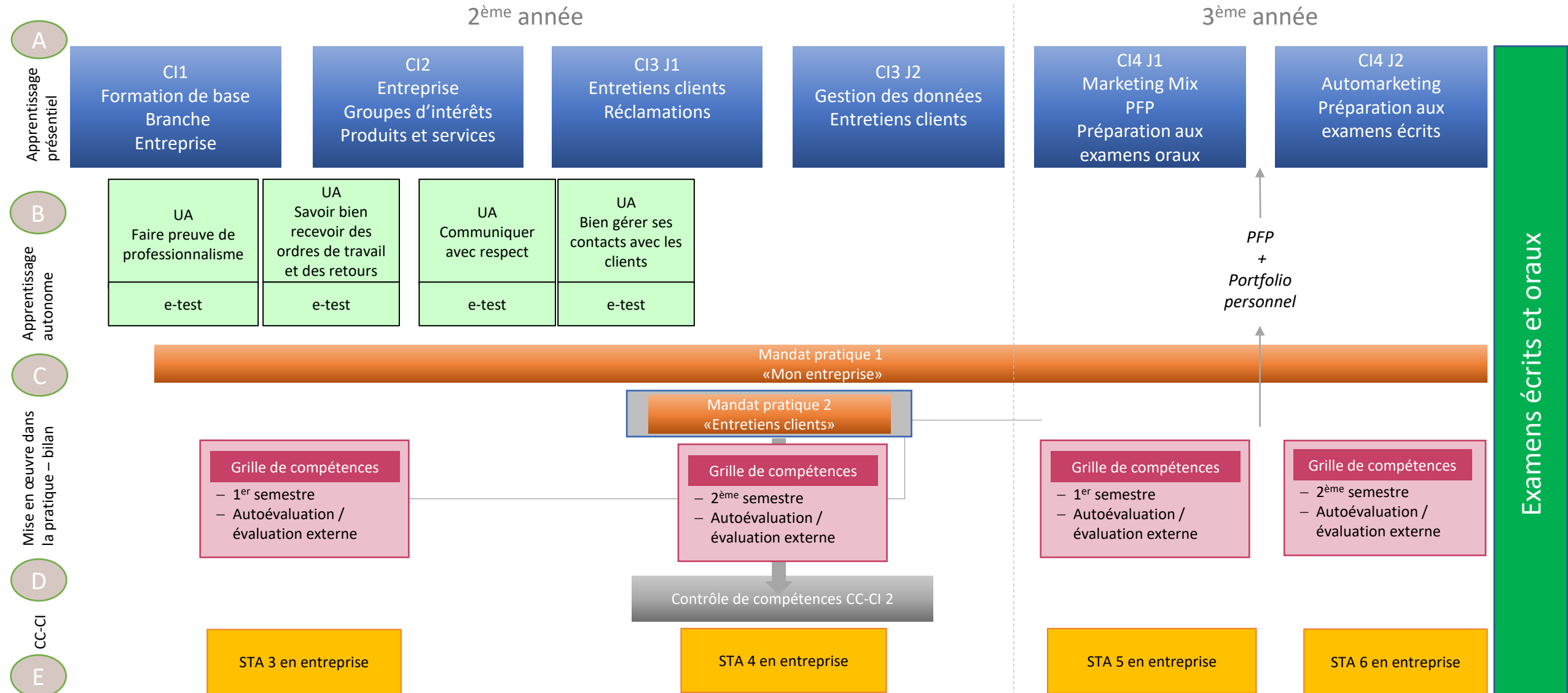
**Maud Bellino**

Formatrice principale et  
gestionnaire de la filière

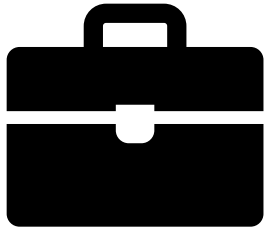
# Commissaire d'apprentissage

- 3 visites du commissaire pendant l'apprentissage
- Le commissaire s'assure du bon déroulement de la formation au sein de l'entreprise
- Le commissaire s'entretient avec le stagiaire et avec le formateur en entreprise

# Votre parcours de formation écourté et rapide



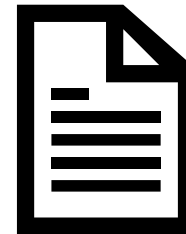
# Les outils utiles à votre formation



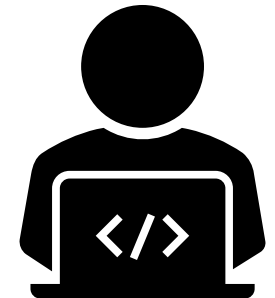
Votre expérience  
professionnelle



Le dossier de  
formation et des  
prestations (DFP)



Les supports de cours  
(disponibles sur  
[www.cifc-geneve.ch](http://www.cifc-geneve.ch))



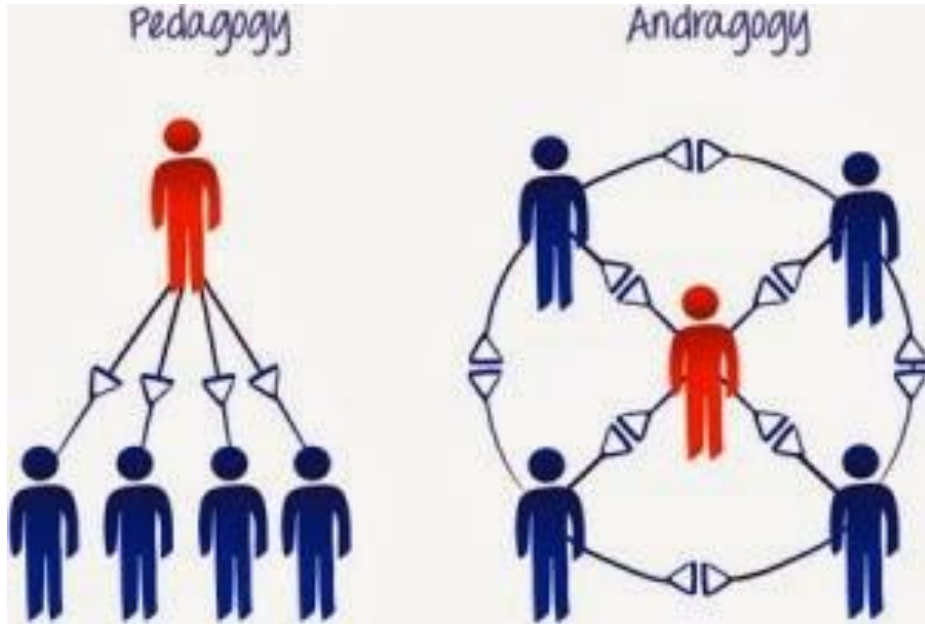
Konvink



# 6 jours de cours interentreprises répartis sur 2 ans...

Selon la convocation que vous recevrez  
1 mois avant le cours interentreprises...

# Posture dans les cours interentreprises – de la pédagogie à l'andragogie



|                                | <del>Pédagogie</del>                                | Andragogie ✓                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Définition                     | <del>Science de l'éducation des enfants</del>       | Science et pratique de l'éducation des adultes |
| Importance de l'expérience     | <del>Aucune ou peu</del>                            | L'expérience est une ressource très importante |
| Conception de l'apprentissage  | <del>Dépendant de l'enseignant</del>                | Autonome – dépend du participant               |
| Volonté d'apprendre            | <del>Grande et sans limite</del>                    | Basée sur les besoins spécifiques              |
| Orientation de l'apprentissage | <del>Théorie utilisable plus tard dans la vie</del> | Orientée problème et utilisable immédiatement  |

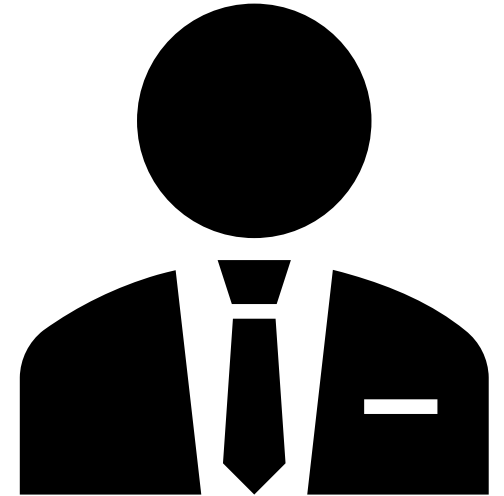
# Règlement des cours interentreprises

## 4. Devoirs des personnes en formation

Selon l'art. 345, al. 1, CO : « La personne en formation s'efforce d'atteindre le but de l'apprentissage ».

Dès lors, elle prend en charge sa formation, gère son plan d'activité personnelle (CI, UA, E-Test, CC-CI, Grille de compétences, PFP), participe activement aux CI, réalise les tâches requises, respectent les instructions données et les délais impartis.

L'apprenti est tenu **d'adopter un comportement, un langage ainsi qu'une tenue professionnelle lors des CI. La ponctualité** fait également partie des devoirs des personnes en formation.



# Règlement des cours interentreprises

## 5. Discipline

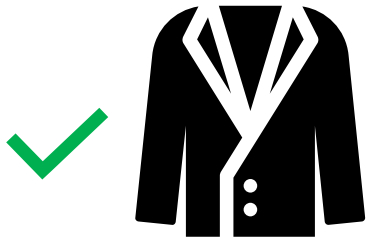


Les apprentis doivent avoir un comportement correct et respectueux envers les autres participants du cours et les formateurs CI. Tout comportement inapproprié peut être une cause de renvoi.

Par ailleurs, les apprentis sont tenus de suivre les règles en vigueur dans les établissements et les locaux où se déroulent les cours.

L'utilisation des téléphones portables est strictement interdite durant le cours et doit se faire uniquement à la demande du responsable CI.

Une tenue vestimentaire correcte, professionnelle et décente est exigée.



# Règlement des cours interentreprises

## 6. Ponctualité

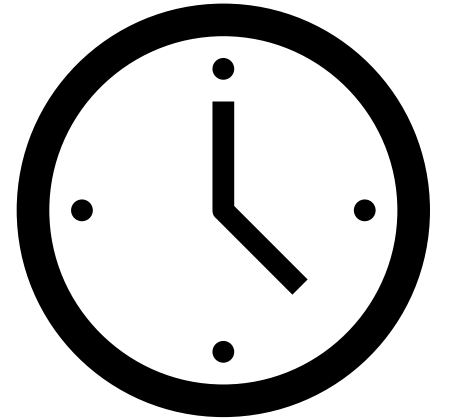
Un contrôle des présences est effectué au début de chaque cours. Les entreprises formatrices sont informées par courriel des absences et des retards de leur(s) apprenti(s).

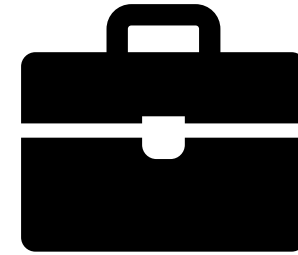
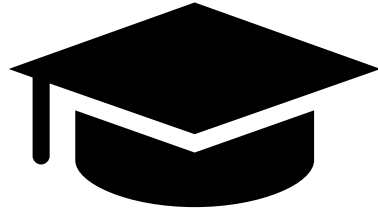
Les horaires des CI ne sont pas modifiables. Chaque participant doit faire le nécessaire pour se rendre à l'heure et au lieu mentionné sur la convocation. Les visites médicales ne sont pas autorisées durant les heures prévues pour les cours CI, sauf en cas d'urgence.

**Aucun retard n'est accepté. Tout retard est une cause de renvoi.**

- Lorsqu'un apprenti se présente au cours CI avec du retard (sauf cas de force majeure), il ne sera pas accepté à cette journée de cours.
- La CIFC en informera l'entreprise formatrice.
- L'apprenti renvoyé d'un cours devra retourner travailler dans son entreprise.

Dans tous les cas **l'apprenti est responsable d'acquérir les connaissances manquées durant son absence.**





Je vous souhaite beaucoup de succès et de plaisir dans ces cours interentreprises et dans votre formation!



# Spécificités techniques

Convocations

Konvink

# Les convocations

|                |                                                                                                            |                                                                                                                 |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Objet          | Intr@Form Genève - Convocation aux CIE pour <u>xxxx xxxx</u>                                               |                                                                                                                 |
| Pièces jointes |  convocation.pdf<br>50 KB |  ModuleCI1&2-J1.pdf<br>47 KB |

**De :** CIE - CIFC GE <[cie-ge-cifc@intracie.ch](mailto:cie-ge-cifc@intracie.ch)>  
**Envoyé :** jeudi, 15 septembre 2022 09:48

Bonjour xxxx xxxx,

Vous trouverez ci-joint votre convocation aux cours interentreprises.

Meilleures salutations

CIFC GENEVE  
+41 79 224 10 10  
<http://www.cifc-geneve.ch>

*Ceci est un email automatique. Merci de ne pas y répondre.*



CIFC GENEVE  
Secrétariat  
Rue Rothschild 15  
1202 Genève

Genève, le 15.09.2022

+41 79 224 10 10  
cours@cifc-ge.ch

**CONVOCAION CIE - PLANNING 2022 - 2023**

Profession : Employé-e de commerce E CFC 3+1 - S&A - CCCI Degré : 3  
Entreprise : Foundation For Innovation New Diagnostics (find)

Monsieur,

Nous vous rappelons que les apprenti(e)s doivent suivre les cours de formations pratiques obligatoires. Pour ce faire nous vous communiquons les informations utiles suivantes. Merci de consulter les éventuelles annexes jointes à la présente.

Vous êtes prié(e) de remettre la présente convocation à votre responsable légal et formateur pour information.

- 1er jour : - Mardi 27.09.2022 08h30
- Salle - Salle 4 - IFAGE Montbrillant  
Rue des Gares 10 - 1201 Genève
- Cours Théoriques CFP : - Les jours d'école ont lieu selon l'horaire et jour(s) habituel(s).
- Assurances : - Les risques d'accidents professionnels et non professionnels sont couverts par l'assurance que votre entreprise formatrice a conclue en votre faveur. A défaut de couverture par votre formateur (auditeurs libres, art32) vous devez personnellement vous assurer contre le risque d'accident.
- Dates & Horaires : - Selon planning annexé.
- Observations : -  
- Un cours interentreprises est un lieu de pratique professionnelle. Tout retard ou matériel manquant peut faire l'objet d'un renvoi. Une tenue professionnelle est également exigée.  
-  
- Merci de lire cette convocation et le fichier joint, depuis un ordinateur et de ne pas le faire depuis un smartphone.  
- Tout changement d'adresse courriel doit être adressé par courriel à [cours@cifc-ge.ch](mailto:cours@cifc-ge.ch).  
- Habits de travail conformes à la profession et directives de sécurité de votre profession. Conforme aux normes SUVA.  
- Les téléphones mobiles et tous les appareils autres que professionnels sont interdits dans les classes et ateliers.  
- Toute absence sera signalée immédiatement aux responsables de formation.

Vous souhaitant bonne réception du présent courrier et de ses annexes, nous vous présentons, Monsieur, nos salutations les meilleures.

Le secrétariat CIFC GENEVE

Annexes mentionnée(s)



Avec le soutien de la République et canton de Genève et de la Fondation pour la Formation Professionnelle et Continue

**FFPC** FONDATION POUR  
LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE  
ET CONTINUE

APFP UAPS-CGAS

# Les convocations

**Planning par module(s) :**

| Groupe SLD01                                                                                                                                                                                 | Degré : 3          | Nb jours : 1                                           | 1er jour : 27-09-2022             | Module : SLD-CI1                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|
| - <b>Un cours interentreprises est un lieu de pratique professionnelle. Tout retard ou matériel manquant peut faire l'objet d'un renvoi. Une tenue professionnelle est également exigée.</b> |                    |                                                        |                                   |                                                   |
| - <b>Merci de lire cette convocation et le fichier joint, depuis un ordinateur et de ne pas le faire depuis un smartphone.</b>                                                               |                    |                                                        |                                   |                                                   |
| - <b>Tout changement d'adresse courriel doit être adressé par courriel à <a href="mailto:cours@cifc-ge.ch">cours@cifc-ge.ch</a>.</b>                                                         |                    |                                                        |                                   |                                                   |
| Mardi                                                                                                                                                                                        | 27-09-2022         | 08:30 - 12:00                                          | Salle 4 - RAMEL ORSINGER Laetitia | 13:00 - 16:30   Salle 4 - RAMEL ORSINGER Laetitia |
| COORDONNEES - SALLE(S) DE FORMATION                                                                                                                                                          |                    |                                                        |                                   |                                                   |
| Salle 4                                                                                                                                                                                      | IFAGE Montbrillant | Etage : REZ                                            | Rue des Gares 10 - 1201 Genève    |                                                   |
| SECRETARIAT CIE : CIFC GENEVE Secrétariat                                                                                                                                                    |                    |                                                        |                                   |                                                   |
| Rue Rothschild 15 - 1202 Genève                                                                                                                                                              |                    | <a href="mailto:cours@cifc-ge.ch">cours@cifc-ge.ch</a> |                                   | +41 79 224 10 10                                  |



Avec le soutien de la République et canton de Genève et de la Fondation pour la Formation Professionnelle et Continue

APFP UAPS-CGAS

**FFPC** FONDATION POUR  
LA FORMATION  
PROFESSIONNELLE  
ET CONTINUE

# Accès Konvink

- Sélectionner **Wifi Equipment**
- Mot de passe : **If@ge\_2020**

Outil de travail pour les cours  
interentreprises

Accès à Konvink :

- E-mail d'accès sur votre adresse  
e-mail personnelle
- Cliquer sur «j'y vais!»



Bibliothèque pour  
l'apprentissage autonome

Utilisation de son adresse  
e-mail privée

# Konvink inscription initiale

## 1 Invitation par e-mail

- Vérifiez votre Spam
- Cliquez sur «On y va»

## 2 Remplissez le formulaire

d'inscription et confirmez les conditions d'utilisation

## 3 Envoi du lien par e-mail

pour créer le mot de passe

## 4 Définissez un mot de passe sûr

pour créer le mot de passe sûr

## 5 Bienvenue sur Konvink!





# CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale

CFC employé de commerce, branche de formation et d'examens « Services et administration »

## Cours interentreprises – CI1 Ecourtés

Octobre 2023

KONVINK

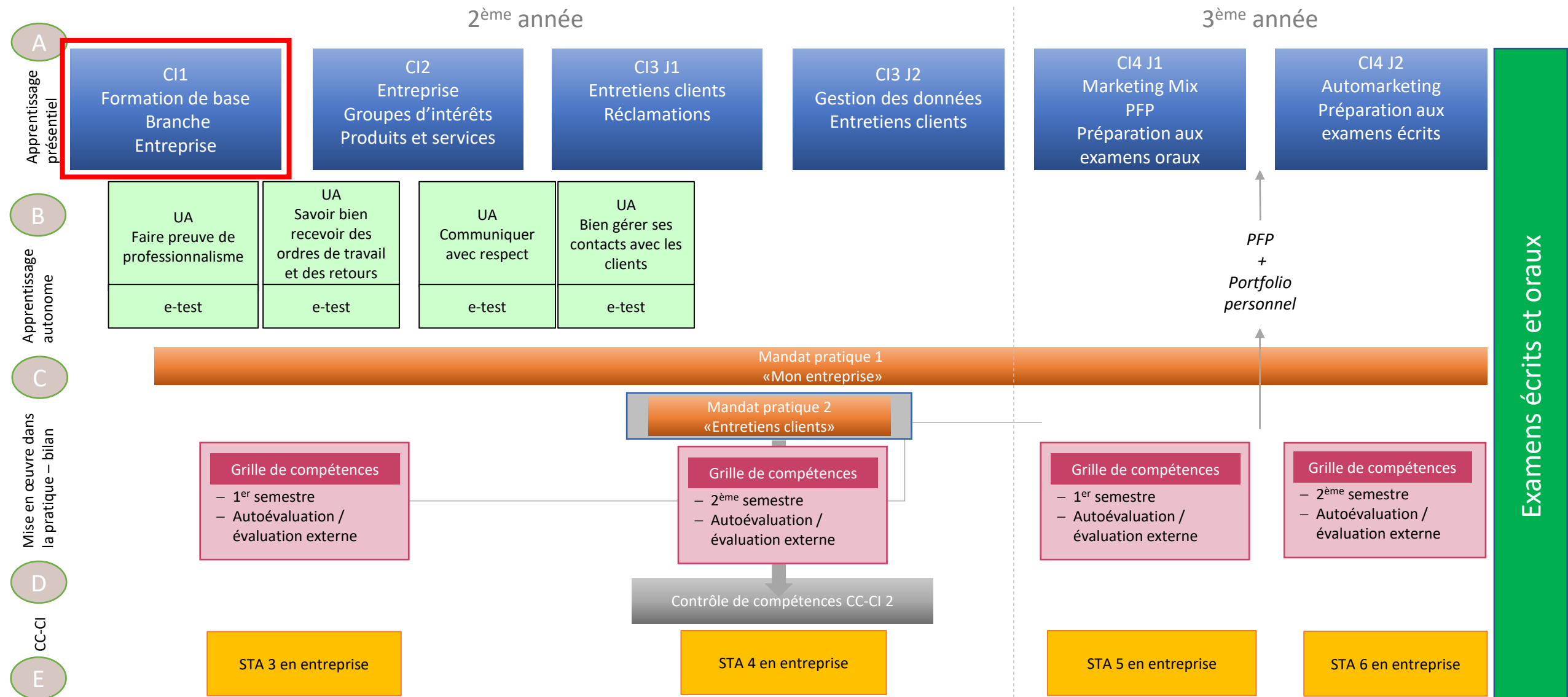


# Introduction

Présentation du formateur CI

Logistique de la journée

# Votre parcours de formation écourté et rapide



# Programme de la journée de formation

---

Mes activités en entreprise

---

Ateliers de travail sur le dé de compétences, STA, Mandat Pratique, Procédure de qualification

---

Compétences professionnelles

---

Compétences méthodologique, sociales et personnelles

---

Programme de formation et PFP

---

STA

---

Découverte de Konvink et mise en place du mandate pratique "mon entreprise"

---

Grille de compétences

# Mes activités en entreprise

Entreprise formatrice



Activités de l'entreprise



Centres d'intérêts



Mes tâches en entreprise





# Workshop sur le DFP

Dé de compétences  
p. 20-22 + p. 24

STA  
p. 94 - 99



CC-CI - Mandat pratique  
p. 101 - 104  
Konvink p. 25-26

Procédure de  
qualification  
p. 105 – 115

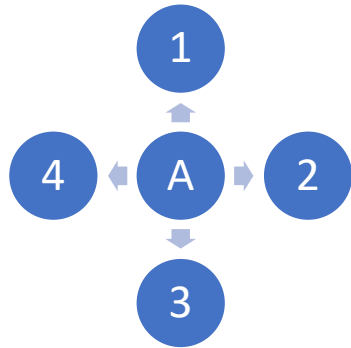
Le dossier de formation  
et des prestations (DFP)

FIEc = SLD : Informations uniquement pour les stagiaires Longue Durée

# Découverte du DFP



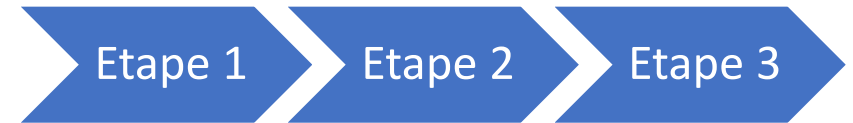
## Dé de compétences



Qu'est-ce que le dé de compétences?  
Quels sont les éléments importants à retenir?  
Représentez-le à l'aide d'un schéma explicatif.

## STA

Qu'est-ce qu'une STA?  
Quels sont les éléments importants à retenir?  
Quelles sont les différentes étapes d'une STA?  
Représentez une STA à l'aide d'un schéma explicatif.



## CC-CI - Mandat pratique

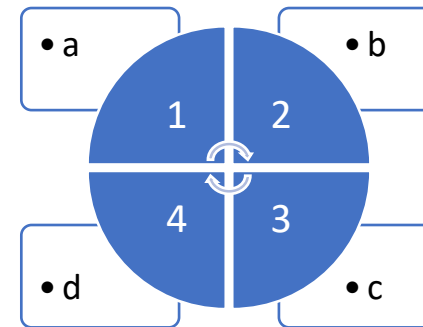
1

2

3

Qu'est-ce qu'un mandat pratique ou contrôle de compétences?  
Quels sont les éléments importants à retenir?  
Quel est l'outil utilisé dans le cadre des mandats pratiques?  
Quelles sont les différentes étapes d'un mandat pratique?  
Etablir un schéma explicatif.

## Procédure de qualification



Quels sont les éléments à retenir de la procédure de qualification?  
Etablir un schéma explicatif.



### Dé de compétences

Qu'est-ce que le dé de compétences?  
 Quels sont les éléments importants à retenir?

Quels sont les éléments importants à retenir?  
 Quel est l'outil utilisé dans le cadre des mandats pratiques?  
 Quelles sont les différentes étapes d'un mandat pratique?  
 Etablir un schéma explicatif.

### STA

### Procédure de qualification

Quels sont les éléments à retenir de la procédure de qualification?  
 Etablir un schéma explicatif.

**Découverte du DFP – 15 minutes  
 d'approfondissement sur un thème puis  
 présentation de 5 minutes**



# Le dé des compétences

(présentation du groupe)





# **Compétences professionnelles**



# Compétences professionnelles

1. Découverte individuelle des compétences professionnelles du DFP pages 46 à 74
2. Classification des activités réalisées en entreprise par domaines de compétences
3. Discussion en plénum sur le cœur du métier d'employé de commerce, les différents types d'objectifs (obligatoires et optionnels)





# Compétences méthodologiques, sociales et personnelles



# Compétences interdisciplinaires

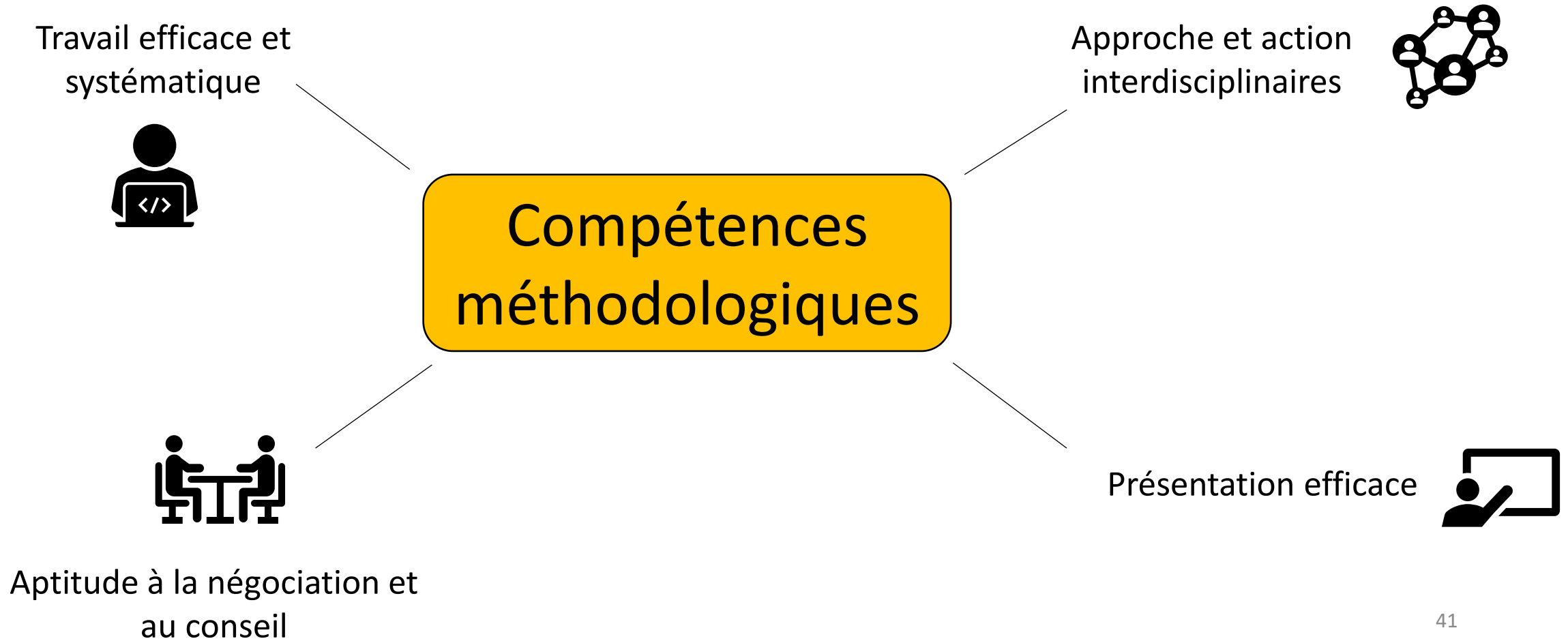
Compétences  
méthodologiques



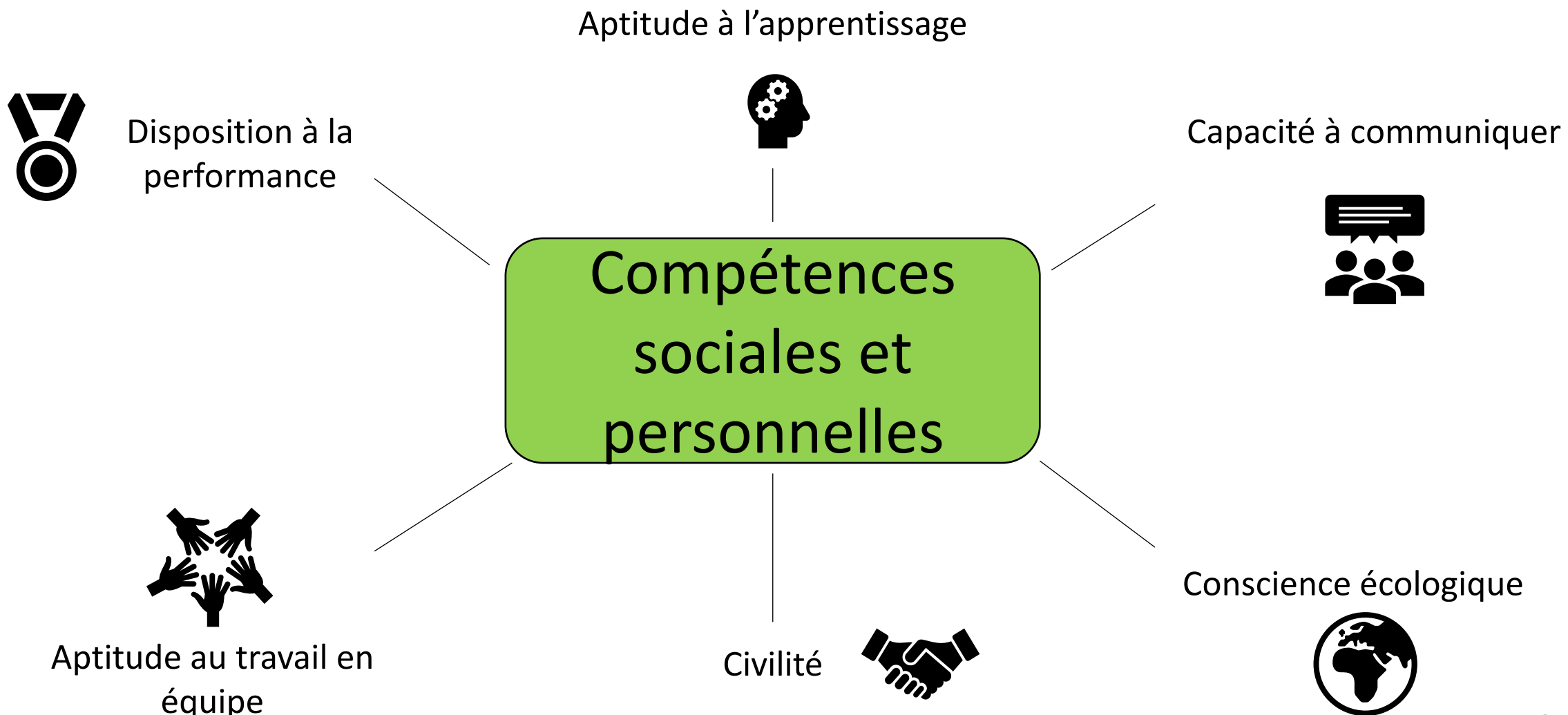
Compétences  
sociales et  
personnelles



# Compétences interdisciplinaires



# Compétences interdisciplinaires





# Programme de formation



# Programme de formation

<https://www.cifc-geneve.ch/formation-duale/Documents-liens.html>

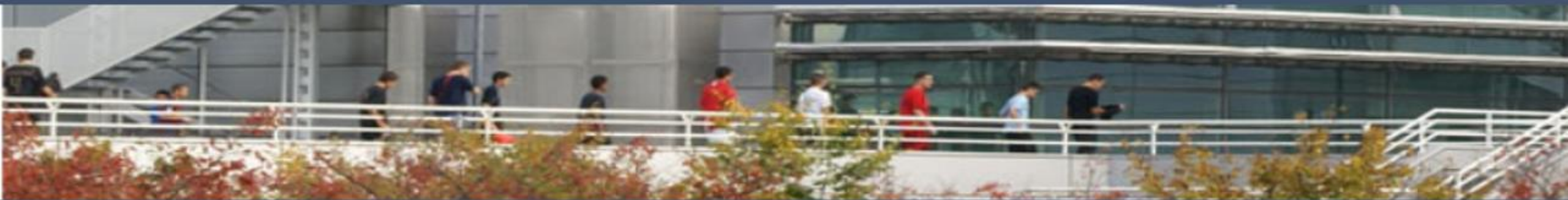
Ce document est obligatoire. Il permet de planifier la formation et de s'assurer que vous allez voir les **16 objectifs obligatoires** et **4 optionnels**.



## Programme de formation en entreprise



| Numéro  | Info | obligatoire / optionnel | Titre                              | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Semestre | Division |
|---------|------|-------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|
| 1.1.2.1 |      | obligatoire             | Traiter les demandes des clients   | Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie :<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- réceptionner les demandes personnelles ou orales des clients</li> <li>- s'enquérir des besoins des clients</li> <li>- traiter les demandes des clients et y répondre moi-même pour les transmettre aux personnes compétentes</li> <li>- enregistrer les contacts avec la clientèle en utilisant les documents appropriés et en les rédigeant de manière claire.</li> </ul>                                                                                       |          |          |
| 1.1.2.2 |      | obligatoire             | Mener des entretiens client        | Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer l'entretien</li> <li>- mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, présenter les avantages apportés par mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches)</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |          |          |
| 1.1.2.3 |      | obligatoire             | Gérer les informations des clients | Je suis en mesure d'effectuer une gestion claire et transparente des informations et des données relatives aux clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les outils dont dispose l'entreprise. J'accomplis les travaux suivants :<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- analyser les informations relatives aux clients et aux groupes de clients</li> <li>- saisir, structurer, classer et mettre à jour les données relatives aux clients</li> <li>- évaluer les contacts avec les clients</li> </ul>                                                                                                                                                                                                              |          |          |
| 1.1.3.1 |      | obligatoire             | Exécuter les commandes             | Lors de l'exécution des commandes des clients ou des partenaires commerciaux, j'effectue de manière appropriée et autonome les travaux suivants :<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>- répondre aux demandes d'offre</li> <li>- établir des offres</li> <li>- saisir les données relatives aux clients et aux commandes</li> <li>- établir les confirmations de commande</li> <li>- traiter et exécuter les commandes</li> <li>- assurer le déroulement correct des commandes</li> </ul><br>Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu'elle a acquis auprès d'une entreprise tierce). |          |          |



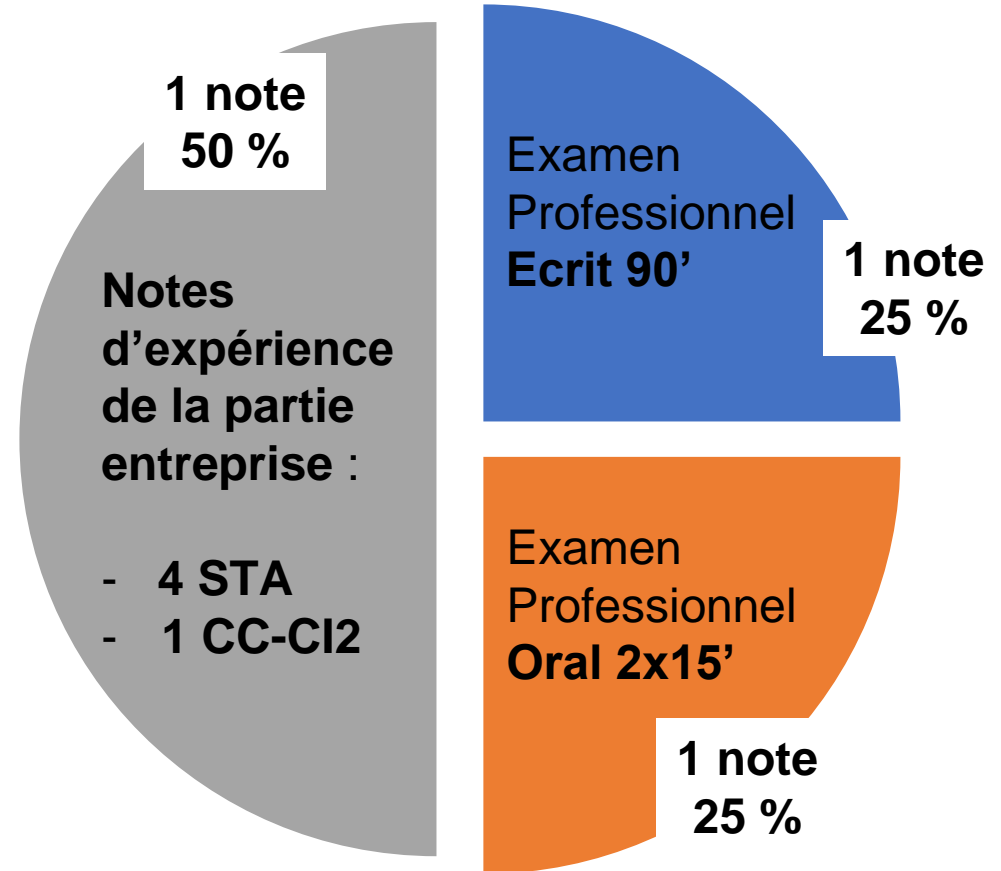
# Procédure de qualification

(présentation du groupe)



# Procédure de qualification «Ecourtés et rapides» – notes de pratique professionnelle

Conditions  
d'obtention  
du CFC



**Moyenne des trois notes : minimum 4,0**

Une seule note admise entre 3,0 et 3,9 - une note en dessous de 3,0 est éliminatoire



# Profil de formation et des prestations (PFP)



# Profil de formation et des prestations (PFP)

**igkg** SCHWEIZ | **Employé/Employée de commerce CFC**  
**cifc** SUISSE | **Services et administration S&A**  
SVIZZERA

**Profil de formation et des prestations**  
pour la formation initiale en entreprise (FIE)  
Employé/Employée de commerce CFC «Services et administration»

|                   | Personne en formation | Formateur/Formatrice |
|-------------------|-----------------------|----------------------|
| Classe            |                       |                      |
| Prénom / Nom      |                       |                      |
| Date de naissance |                       |                      |
| Entreprise        |                       |                      |
| Lieu              |                       |                      |
| Courriel          |                       |                      |
| Téléphone         |                       |                      |
| Site Internet     |                       |                      |

**I. Compétences professionnelles**

**Objectifs obligatoires<sup>1</sup>**

|         |                                                                                  |  |  |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 1.1.2.1 | Trailer les demandes des clients (C3)                                            |  |  |
| 1.1.2.2 | Mener des entretiens client (C5)                                                 |  |  |
| 1.1.2.3 | Gérer les informations des clients (C4)                                          |  |  |
| 1.1.3.1 | Exécuter les commandes (C3)                                                      |  |  |
| 1.1.3.2 | Évaluer les résultats (C4)                                                       |  |  |
| 1.1.3.3 | Gérer les réclamations des clients (C5)                                          |  |  |
| 1.1.7.1 | Trailer des documents (C5)                                                       |  |  |
| 1.1.7.2 | Administrer les données et les documents (C3)                                    |  |  |
| 1.1.7.3 | Organiser des séminaires et des manifestations (C5)                              |  |  |
| 1.1.7.4 | S'occuper du courrier et des colis (C3)                                          |  |  |
| 1.1.7.5 | Utiliser des outils de communication interne (C3)                                |  |  |
| 1.1.7.6 | Acquieser et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation (C3) |  |  |
| 1.1.8.1 | Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)                     |  |  |
| 1.1.8.2 | Expliquer les produits et les services de la concurrence (C2)                    |  |  |
| 1.1.8.3 | Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)                                  |  |  |
| 1.1.8.4 | Utiliser ses connaissances de la branche (C2)                                    |  |  |

**Objectifs optionnels<sup>1</sup>**

|         |                                                                                |  |  |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| 1.1.1.1 | Acquieser du matériel des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5) |  |  |
| 1.1.1.2 | Stockier le matériel/marchandises (C5)                                         |  |  |
| 1.1.1.3 | Louer le matériel/marchandises (C5)                                            |  |  |
| 1.1.4.1 | Décrire le marché (C2)                                                         |  |  |
| 1.1.4.2 | Utiliser des instruments de marketing (C3)                                     |  |  |
| 1.1.4.3 | Évaluer des mesures de marketing (C4)                                          |  |  |
| 1.1.4.4 | Calculer les prix des produits et des services (C3)                            |  |  |
| 1.1.5.1 | S'occuper de l'entrée en fonction et du départ du personnel (C3)               |  |  |
| 1.1.5.2 | Trailer les données de l'administration du personnel (C3)                      |  |  |
| 1.1.6.1 | Trailer les factures entrantes et sortantes (C3)                               |  |  |
| 1.1.6.2 | Gérer le caisse (C4)                                                           |  |  |
| 1.1.6.3 | Participer à la clôture des comptes (C3)                                       |  |  |

CFC Suisse - Janvier 2017 www.cifc.ch 1/17

Document à remplir en 3<sup>ème</sup> année et à renvoyer obligatoirement selon les délais mentionnés sur le site Internet de la CIFC pour pouvoir vous présenter aux examens.

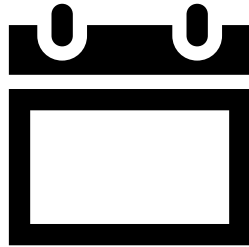
C'est le seul document qui sera transmis aux expert-e-s pour préparer vos examens oraux.

Il contient :

1. Présentation de votre entreprise
2. Présentation des produits et prestations
3. Activités relatives aux 4 objectifs optionnels que vous avez vus en entreprise
4. Description de 3 situations d'entretien
5. Description des compétences interdisciplinaires



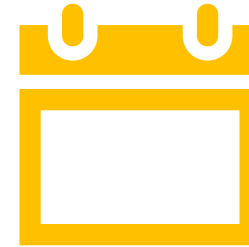
# Dates des examens



Examen écrit :

Juin 2024

Lieu et horaires communiqués sur  
la convocation écrite (1 mois  
avant les examens)



Examen oral :

Mi-juin 2024

Date exacte, lieu et horaires  
communiqués sur la convocation  
écrite (1 mois avant les examens)

**Attention : jour de semaine ou  
samedi**



# STA

## Situations de travail et d'apprentissage

(présentation du groupe)



# Situations de travail et d'apprentissage - STA

Pour chaque STA

| Situations de travail             | Nombre de compétences à sélectionner pour 1 STA |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------|
| Compétences professionnelles      | 2                                               |
| Compétence méthodologique         | 1                                               |
| Compétence sociale et personnelle | 1                                               |

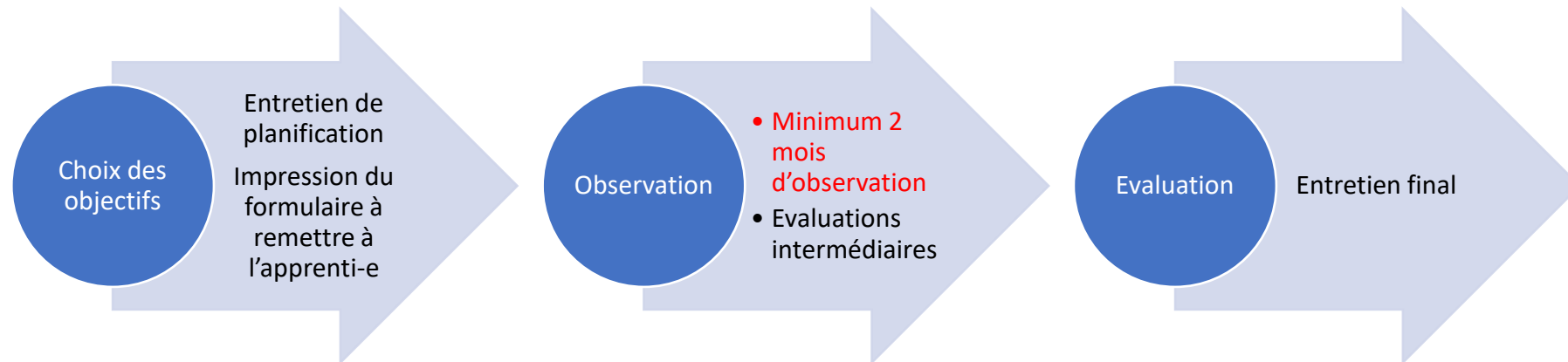
Les apprenti-e-s en formation écourtées ou rapides devront accomplir 4 STA au cours de leur apprentissage en entreprise.

- STA 3
- STA 4
- STA 5
- STA 6

- ❖ Les formulaires d'évaluation et d'entretien final sont générés par les formateurs entreprise dans BDEFA2
- ❖ Sur la base du programme de formation, le choix des objectifs est effectué par les formateurs entreprise parmi les compétences obligatoires ou optionnelles, ainsi que pour les compétences méthodologiques, sociales et personnelles

# Les 3 phases des situations de travail et d'apprentissage - STA

## Déroulement en 3 phases



# Notation des STA

|   |             |
|---|-------------|
| 6 | très bien   |
| 5 | bien        |
| 4 | suffisant   |
| 3 | faible      |
| 2 | très faible |
| 1 | nul         |

Les notes peuvent être fixées à la demi.

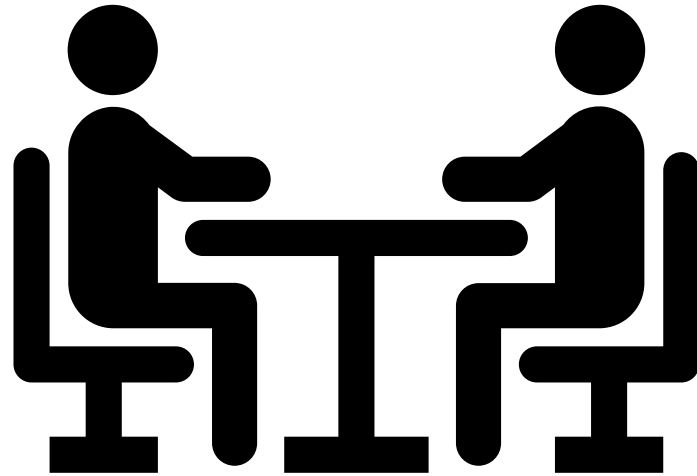
# Exemple d'un formulaire de STA



Foxit

tomPDF PDF Docu

# Jeu de rôle - STA



Entretien de fixation  
des objectifs de STA

Période d'observation  
(min. 2 mois!)

Entretien final



# Konvink





## Mandats pratiques

- Mon entreprise
- Traiter des entretiens clients

Mes oeuvres

Unité d'apprentissage et e-test  
Bibliothèque

# Konvink

<https://www.konvink.ch>

Grille de compétences

Plateforme pour l'apprentissage  
autonome et les contrôles de  
compétences

# 4 unités d'apprentissage et 4 e-tests

The screenshot displays a user interface for a learning management system. At the top, there are navigation icons: an upward arrow labeled 'Vers le haut' and a grid icon labeled 'Home'. The main content is organized into a grid of six cards. The first card on the left is titled 'Vue d'ensemble' and contains a summary of the learning units and e-test. The other five cards are arranged in two rows of three. Each card has a title, a brief description, a 'Continuer' button, and a representative image. The bottom-right card is titled 'E-Testing' and features a graduation cap icon.

**Vue d'ensemble**

**Unités d'apprentissage et e-test**

Une communication réussie et une collaboration qui fonctionne sont essentielles dans votre quotidien professionnel. Traitez ici les unités d'apprentissage et faites le e-test correspondant pour développer votre savoir-faire.

**Unité d'apprentissage**

**Faire preuve de professionnalisme**

Continuer

**Unité d'apprentissage**

**Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours**

Continuer

**Unité d'apprentissage**

**Communiquer avec respect**

Continuer

**Unité d'apprentissage**

**Bien gérer ses contacts avec les clients**

Continuer

**E-Testing**

**Testez-vous !**

Continuer

# Comment faire une unité d'apprentissage (UA)?

The screenshot displays a learning management system interface with the following components:

- Navigation:** Top bar with icons for 'Switcher', 'Vers le haut', and 'Home'.
- Unit Overview (Vue d'ensemble):** A box titled 'Faire preuve de professionnalisme' with a description: 'Au travail, vous devez tous les jours faire preuve de professionnalisme. C'est ce qu'attendent vos supérieurs hiérarchiques, mais aussi vos client(e)s. Nous vous montrons comment marquer des points avec votre professionnalisme dans cette unité d'enseignement !'
- Learning Elements (Éléments d'apprentissage):** A grid of five numbered elements:
  - Intro (1):** Includes a 'Continuer' button and a rocket icon on a laptop.
  - Module de connaissances (2):** Includes a 'Continuer' button and a lightbulb icon.
  - Unité de formation (3):** Includes a 'Continuer' button and a bicycle icon.
  - Séquences de démonstration (4):** Includes a 'Continuer' button and a video player icon.
  - Unité de transfert (5):** Includes a 'Continuer' button and a transfer icon (two circles with arrows).

  
60 min



Réaliser l'e-test  
(taux min. requis pour  
réussir l'e-test : 60%)

  
15 min

# Unité d'apprentissage

Une unité d'apprentissage (UA) peut / devrait se faire plusieurs fois pour solidifier les connaissances et les apprentissages!

Avant un cours  
interentreprises

Pendant l'élaboration d'un  
mandat pratique

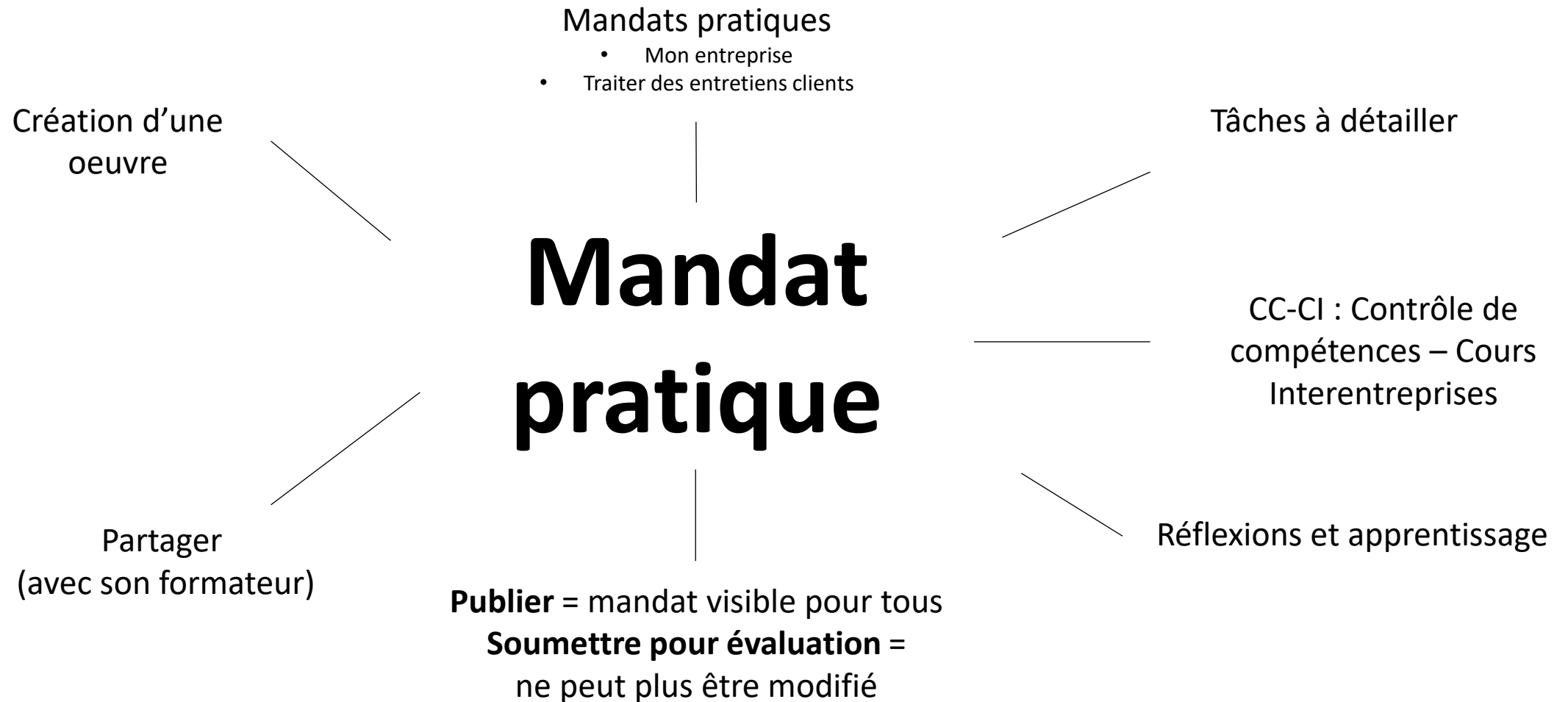
A la fin d'un mandat  
pratique



# **Présentation du groupe «CC-CI - mandat pratique»**



# Mandat pratique



# Grille de compétences → PFP → Examens

Auto-évaluation de l'apprenti-e (tous les 6 mois)

Evaluation du formateur-trice (tous les 6 mois)

Elaboration du PFP (en fin d'année scolaire)

Examens écrits et oraux (en fin d'année scolaire)

## 4 grilles de compétences sur des sujets différents.

1. **S'auto-évaluer** et remplir régulièrement et de manière exhaustive. Vous devez planifier votre travail avec les grilles de compétences sur toute la durée de votre stage, dans le but d'évaluer chaque compétence au minimum une fois.

2. La grille de compétence est conçue de manière à ce que votre **formateur** puisse également vous évaluer. Nous invitons votre formateur à utiliser cet outil.

3. Les grilles de compétences vous aideront à construire votre **PFP** afin de vous présenter aux examens de fin d'apprentissage.

## Comment fonctionne la grille de compétences sur Konvink?

Mesure tes compétences et fais-les évaluer par des tiers. Nous allons te montrer ici comment cela marche simplement et facilement sur Konvink. Nous te présentons les principales fonctionnalités avec le screencast. Jette un œil!

Vers le screencast

Statut

Évaluations externes seulement

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC

En cours de traitement

### Objectifs évaluateurs optionnels de la branche de formation et d'examens Services et administration

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.



Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC

En cours de traitement

### Conseiller les clients et traiter des ordres

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.



Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC

En cours de traitement

### Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.



Modifier l'évaluation

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC

En cours de traitement

### Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir plus souvent la grille de compétences.



Modifier l'évaluation



# Konvink : Grille de compétences

- Remplir à l'aide de Konvink la grille de compétences
- Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise – point 9
- Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise – point 10

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

CIFC formation initiale CFC: Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise  
Catégorie: 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise

Suis-je en mesure d'expliquer les principales caractéristiques de mon entreprise de manière adaptée au destinataire ?

Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

Critères de compétences

Je peux citer correctement les clients internes et externes de mon entreprise ainsi que leurs besoins.

Je peux citer tous les principaux points forts de mon entreprise.

J'exécute cette activité à la perfection.

J'exécute cette activité avec un peu moins d'assurance.

Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

CIFC formation initiale CFC: Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise  
Catégorie: 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances de la branche

Suis-je en mesure de présenter clairement les principaux développements dans la branche dans laquelle mon entreprise est active à l'aide de documents et de moyens auxiliaires disponibles ?

Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

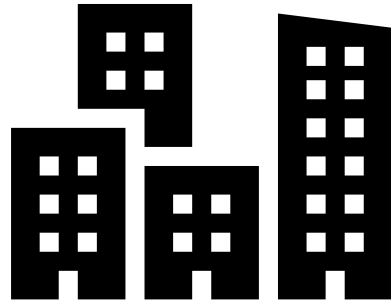
Critères de compétences

Je peux expliquer en termes simples la signification ou l'utilité de la branche dans laquelle mon entreprise est active pour la société, la population et l'Etat.

J'exécute cette activité à la perfection.

Marquer la question

# Mandat pratique «mon entreprise»



Le mandat sera alimenté à travers les exercices des cours interentreprises mais également à travers le travail individuel fourni par les apprentis entre les cours interentreprises.

Ce mandat contribue à l'établissement du PFP ainsi qu'à la préparation aux examens.



# Mandat pratique «mon entreprise»

- Créer le canevas dans Konvink

(selon le modèle qui se trouve sur «toutes les œuvres au même endroit» / chercher dans la barre de recherches : Laetitia Orsingher)

- **Tâche 1** : description de mon entreprise et son secteur économique
- **Tâche 2** : structure de l'entreprise, parties prenantes et groupes d'intérêts, ses produits et services, ses concurrents, Marketing Mix, ses clients internes et externes.
- **Tâche 3** : histoire de l'entreprise
- **Tâche 4** : culture et valeurs de l'entreprise, démarche RSE et développement durable
- **Tâche 5** : réflexions et apprentissages

# Travaux à réaliser pour le prochain cours interentreprises – CI 2 écourtés

- **Commencer la réalisation du mandat pratique «Mon Entreprise», tâches 1 à 4**
  - Tâche 1 (description de l'entreprise et de son secteur économique),
  - Tâche 2 (structure de l'entreprise, parties prenantes et groupes d'intérêts, ses produits et services, ses concurrents, Marketing Mix, ses clients internes et externes),
  - Tâche 3 (histoire de l'entreprise),
  - Tâche 4 (culture et valeurs d'entreprise).
- **Préparer une présentation PowerPoint attractive de votre entreprise formatrice selon les aspects du mandat pratique «mon entreprise».** La présentation devra durer 5 à 7 minutes et vous devrez l'amener sur une clé USB.
- **Réaliser les unités d'apprentissage et e-tests :**
  - Faire preuve de professionnalisme
  - Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours
- **Grille des compétences**
  - Compléter la grille en vous aidant de votre expérience en entreprise, vos STA et des mandats pratiques

# Formulaire d'évaluation

Merci de remplir le formulaire d'évaluation de ce cours avec la meilleure attention et diligence possible !

**Vos retours sont très importants pour la CIFC Genève!**

Nous vous remercions et vous souhaitons le meilleur dans votre apprentissage !

