



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Module d'approfondissement en entreprise Employé-e de commerce AFP

17 juin 2025

2 Agenda

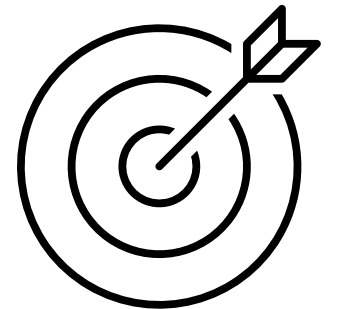
- 1 Former en fonction des compétences opérationnelles
- 2 Planifier et mettre en œuvre la formation en entreprise
- 3 Mon rôle de formatrice/formateur
- 4 Cours interentreprises
- 5 Résumé et conclusion



3 Objectifs

Les participantes et participants

- peuvent élaborer un plan de formation pour leur entreprise de manière autonome ;
- 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 ;
- 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 ?

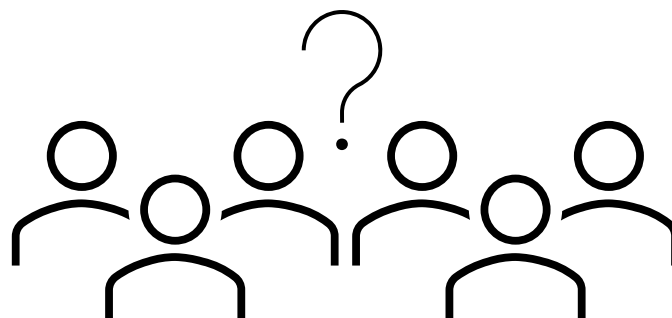
5 Qui est qui ?

Nouveau formateur ?

Formateur responsable /
formateur terrain ?

Apprenti en écourté ?

Nouveau formateur sur la
nouvelle ORFO ?



Formateur présent pour
un refresh ?

Apprenti ayant commencé
depuis 2023 ou dès 2025 ?





Notez sur un post-it votre attente concernant ce cours

Formation axée sur les compétences opérationnelles



8 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)



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



Brochure : page 2

Domaines des 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	





Notez les tâches de votre apprenti-e employé-e de commerce

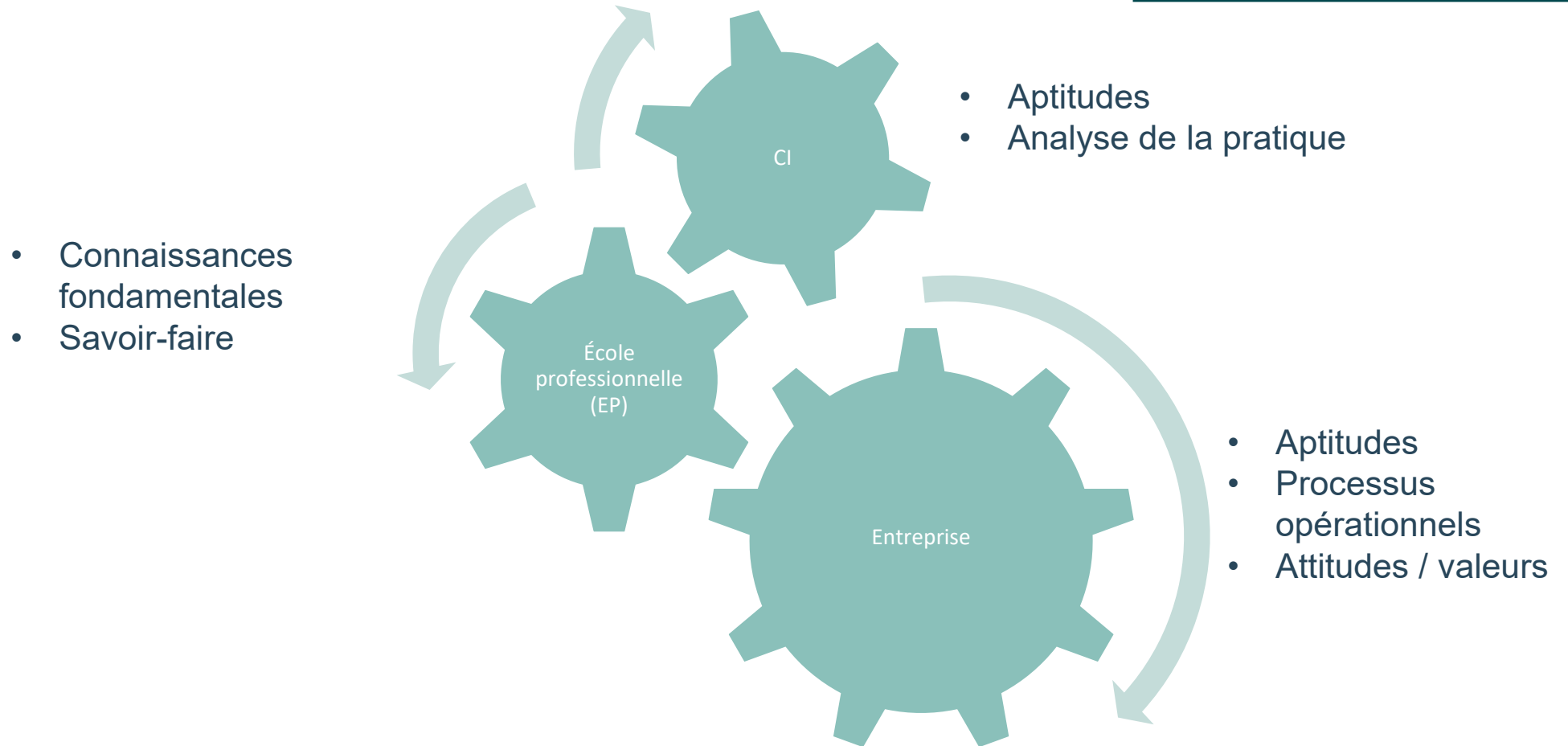
1 post-it par tâche

Placez les post-it dans le bon domaine de compétences opérationnelles (DCO)

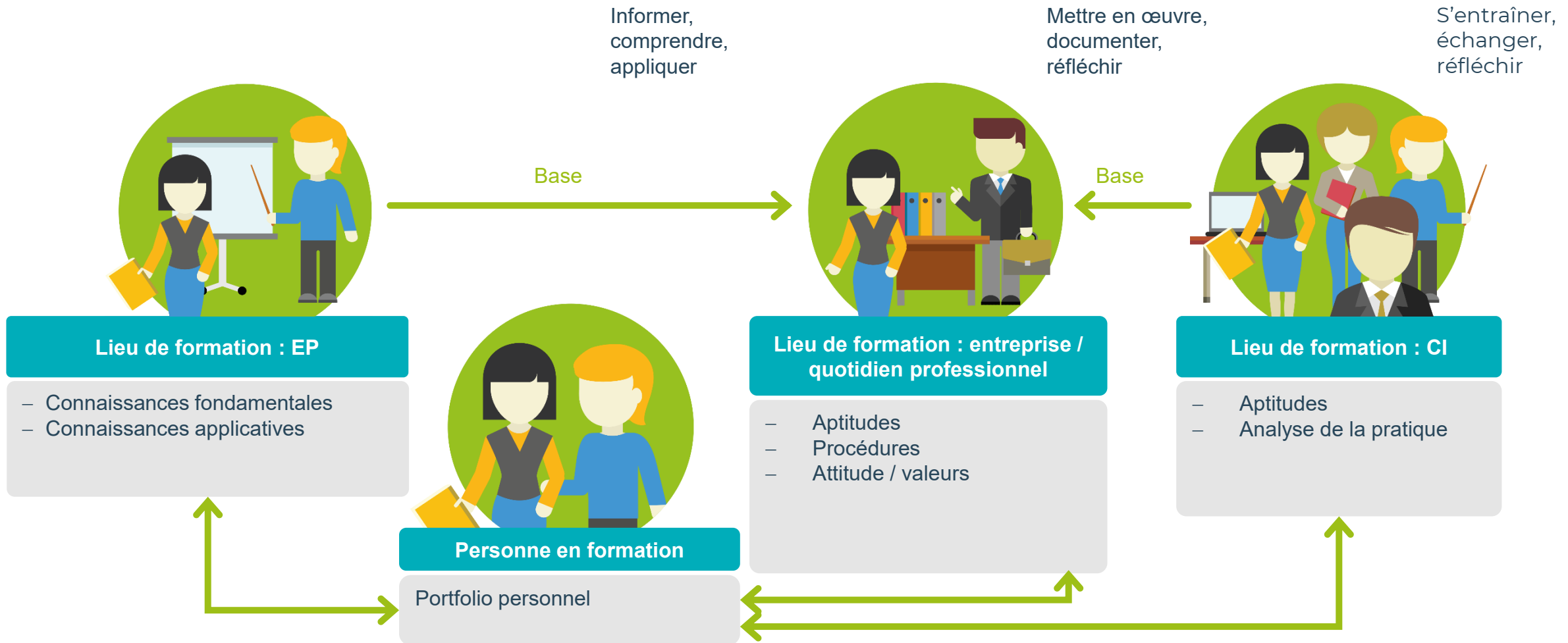
11 Les interactions entre les trois lieux de formation (1/2)



Brochure : page 3

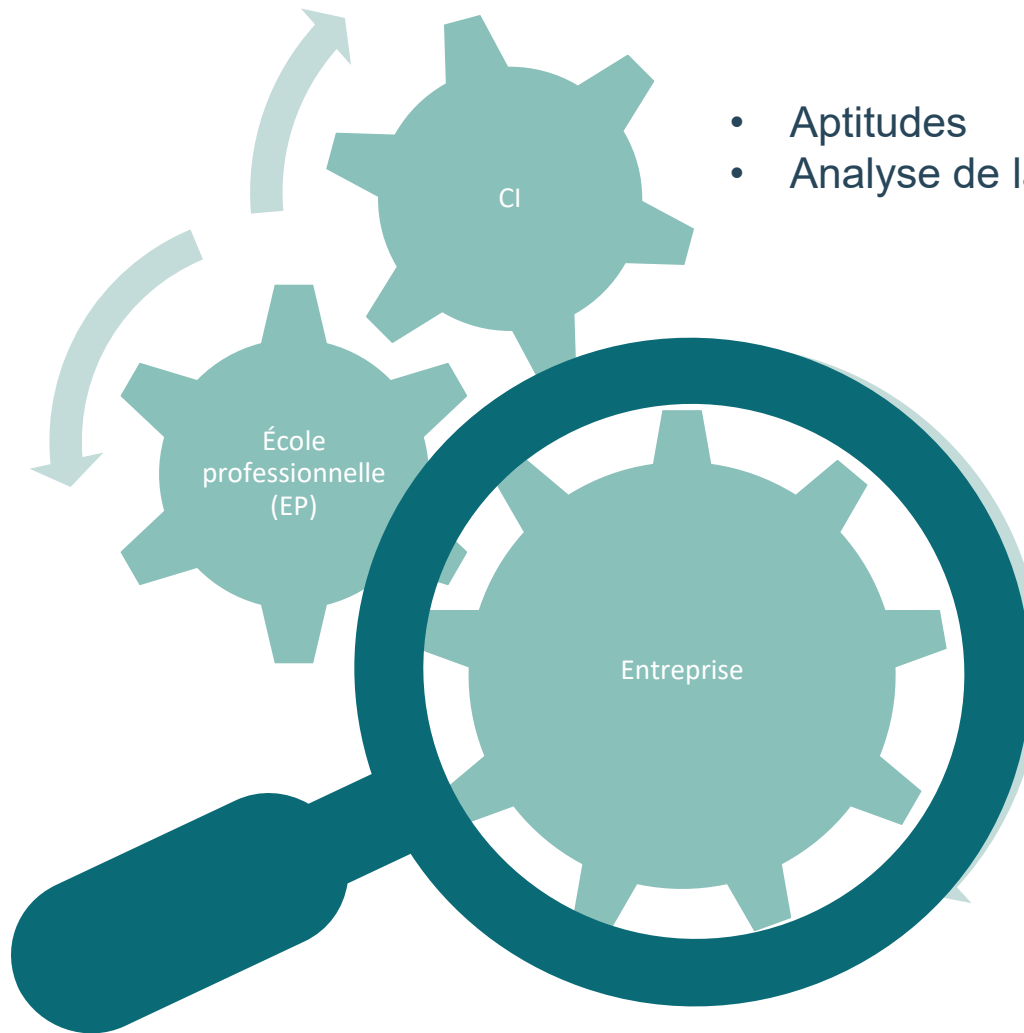


12 Les interactions entre les trois lieux de formation(2/2)



13 L'entreprise

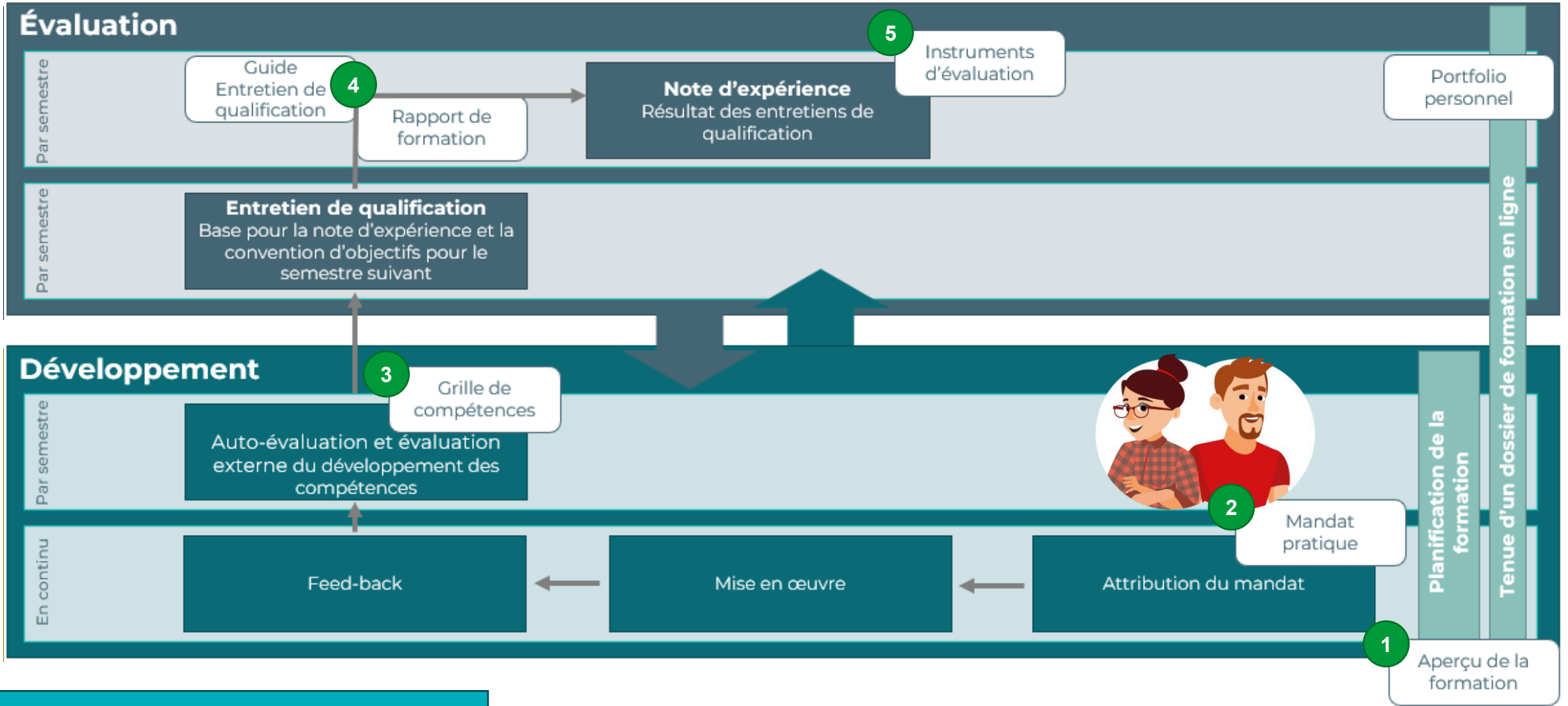
- Connaissances fondamentales
- Savoir-faire



- Aptitudes
- Analyse de la pratique

- Aptitudes
- Processus opérationnels
- Attitudes / valeurs





15 Préparation

1. Acquérir des médias d'apprentissage dans [la boutique en ligne de la CIFC Suisse](#) et [saisir les données de base](#)
2. Importer les apprentis dans le cockpit de formation
3. Lier la boussole de compétences

Tous les comptes de démonstration seront supprimés au 31.07.



Pour quelles étapes de la formation en entreprise ai-je besoin d'un compte Konvink ?



Brochure : page 7

Étape	Tâche	Responsabilité	Compte Konvink nécessaire
1	Planifier la formation en entreprise au moyen de l'aperçu de la formation et des plans de rotation internes	Formateurs/trices en entreprise	Oui
2	Guider le développement des compétences des personnes en formation à l'aide de mandats pratiques, encadrer la mise en œuvre et rédiger un retour concernant la documentation (œuvre)	Formateurs/trices en entreprise / pratiques	Non
3	Évaluer le niveau de compétence des personnes en formation à la fin du semestre (grille de compétence évaluation externe)	Formateurs/trices en entreprise / pratiques	Non
4	Mener l'entretien de qualification avec les personnes en formation à la fin du semestre et créer le rapport de formation semestriel	Formateurs/trices en entreprise	Oui
5	Attribuer la note d'expérience en entreprise aux personnes en formation à la fin du semestre	Formateurs/trices en entreprise	Oui

Pour travailler avec le cockpit de formation, il faut disposer d'un compte Konvink.





Mon cockpit de formation

Le cockpit de formation vous permet de garder une vue d'ensemble en tant que formateur-riche ! En effet, vous trouvez ici en un coup d'œil toutes les personnes en formation que vous accompagnez durant la formation professionnelle. Vous voyez rapidement leurs activités, par ex. le traitement de mandats pratiques et de leur documentation (œuvres) ainsi que l'auto-évaluation et l'évaluation externe dans la grille de compétences. Parallèlement, le cockpit de formation vous montre vos tâches en tant que formateur-riche. Il s'agit de l'établissement du rapport de formation, la réalisation de bilans (entretiens de qualification) ou aussi l'attribution des notes d'expérience en entreprise. Vous recevez également un rappel lorsque des tâches sont en attente pour vous en tant que formateur-riche. Konvink espère que vous apprécierez de travailler avec le cockpit de formation et surtout, d'accompagner les personnes en formation.



Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Plus ▾

Liste de choses à faire →

Rapports de formation ▾

Notes d'expérience ▾

Bilan ▾



Prendre en charge la PF

Avec cette demande, la personne responsable (= formateur-riche principal-e) dans l'entreprise reçoit un message et vous donne l'autorisation d'accompagner la personne en formation souhaitée. Après autorisation, la personne en formation apparaît dans votre cockpit de formation. Veillez à vous adresser à la bonne personne et à ce que l'adresse e-mail soit correcte.

E-mail formateur-riche princ.

Prénom PF

Nom PF

Envoyer

Annuler

Demandes en suspens

Il n'y a aucune demande en suspens.

Fermer

Mon cockpit de formation

Le cockpit de formation vous permet de garder une vue d'ensemble en tant que formateur-riche ! En effet, vous trouvez ici en un coup d'œil toutes les personnes en formation que vous accompagnez durant la formation professionnelle. Vous voyez rapidement leurs activités, par ex. le traitement de mandats pratiques et de leur documentation (œuvres) ainsi que l'auto-évaluation et l'évaluation externe dans la grille de compétences. Parallèlement, le cockpit de formation vous montre vos tâches en tant que formateur-riche. Il s'agit de l'établissement du rapport de formation, la réalisation de bilans (entretiens de qualification) ou aussi l'attribution des notes d'expérience en entreprise. Vous recevez également un rappel lorsque des tâches sont en attente pour vous en tant que formateur-riche. Konvink espère que vous apprécierez de travailler avec le cockpit de formation et surtout, d'accompagner les personnes en formation.



Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Moins ^

Liste de choses à faire →

Rapports de formation v

Notes d'expérience v

Bilan v

Statut

E-mail

Formation

Invitation

Archives

Invitation acceptée

Coordonnées de l'apprenti-e

Employé-e de commerce CFC SA - 2023

Archives

Rôle

Prénom

Nom

E-mail

Action

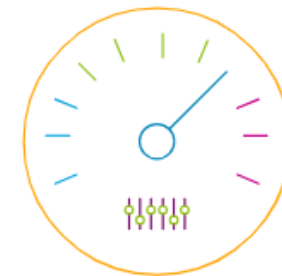
Formateur-riche principale

Coordonnées du formateur

Coordonnées du formateur

Mon cockpit de formation

Le cockpit de formation vous permet de garder une vue d'ensemble en tant que formateur-riche ! En effet, vous trouvez ici en un coup d'œil toutes les personnes en formation que vous accompagnez durant la formation professionnelle. Vous voyez rapidement leurs activités, par ex. le traitement de mandats pratiques et de leur documentation (œuvres) ainsi que l'auto-évaluation et l'évaluation externe dans la grille de compétences. Parallèlement, le cockpit de formation vous montre vos tâches en tant que formateur-riche. Il s'agit de l'établissement du rapport de formation, la réalisation de bilans (entretiens de qualification) ou aussi l'attribution des notes d'expérience en entreprise. Vous recevez également un rappel lorsque des tâches sont en attente pour vous en tant que formateur-riche. Konvink espère que vous apprécierez de travailler avec le cockpit de formation et surtout, d'accompagner les personnes en formation.



Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Plus ▾

Liste de choses à faire →

Rapports de formation ^

Notes d'expérience ▾

Bilan ▾

Rapport de formation

Jusqu'à quand ?

Statut

Formateur-riche

Vers le rapport de formation

Rapport de formation PDF

1er semestre

15.02.2024

Terminé

Nom du formateur

Terminé

Téléchargement

PDF

2e semestre

15.07.2024

Ouvert

3e semestre

15.02.2025

Ouvert

4e semestre

15.07.2025

Ouvert

5e semestre

15.02.2026

Ouvert

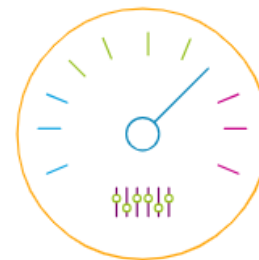
6e semestre

30.04.2026

Ouvert

Mon cockpit de formation

Le cockpit de formation vous permet de garder une vue d'ensemble en tant que formateur-riche ! En effet, vous trouvez ici en un coup d'œil toutes les personnes en formation que vous accompagnez durant la formation professionnelle. Vous voyez rapidement leurs activités, par ex. le traitement de mandats pratiques et de leur documentation (œuvres) ainsi que l'auto-évaluation et l'évaluation externe dans la grille de compétences. Parallèlement, le cockpit de formation vous montre vos tâches en tant que formateur-riche. Il s'agit de l'établissement du rapport de formation, la réalisation de bilans (entretiens de qualification) ou aussi l'attribution des notes d'expérience en entreprise. Vous recevez également un rappel lorsque des tâches sont en attente pour vous en tant que formateur-riche. Konvink espère que vous apprécierez de travailler avec le cockpit de formation et surtout, d'accompagner les personnes en formation.



Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Liste de choses à faire →

Rapports de formation ∨

Notes d'expérience ^

Bilan ∨

Année d'apprentissage	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur-riche	Évaluation	Rapport de formation PDF	Note
1er semestre	15.02.2024	● Transmis	Nom du formateur	Terminé	Téléchargement 	5,5
2e semestre	15.08.2024	● Ouvert				
3e semestre	15.02.2025	● Ouvert				
4e semestre	15.08.2025	● Ouvert				
5e semestre	15.02.2026	● Ouvert				
6e semestre	15.05.2026	● Ouvert				

Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Plus ▾

Liste de choses à faire →

Rapports de formation ▾

Notes d'expérience ▾

Bilan ^

Grille de compétences

Jusqu'à quand ?

Statut

Terminé ?

Évaluations

Rapport évaluation externe/auto-évaluation

1re année d'apprentissage CFC

1er semestre

01.02.2024

Terminé



Auto-évaluation du 16.01.24

Comparer les évaluations

Évaluation externe par Nom du formateur 16.01.24

1re année d'apprentissage CFC

2e semestre

01.07.2024

Ouvert

2e année d'apprentissage CFC

3e semestre

01.02.2025

Ouvert

2e année d'apprentissage CFC

4e semestre

01.07.2025

Ouvert

3eme année d'apprentissage CFC

5e semestre

01.02.2026

Ouvert

3eme année d'apprentissage CFC

6e semestre

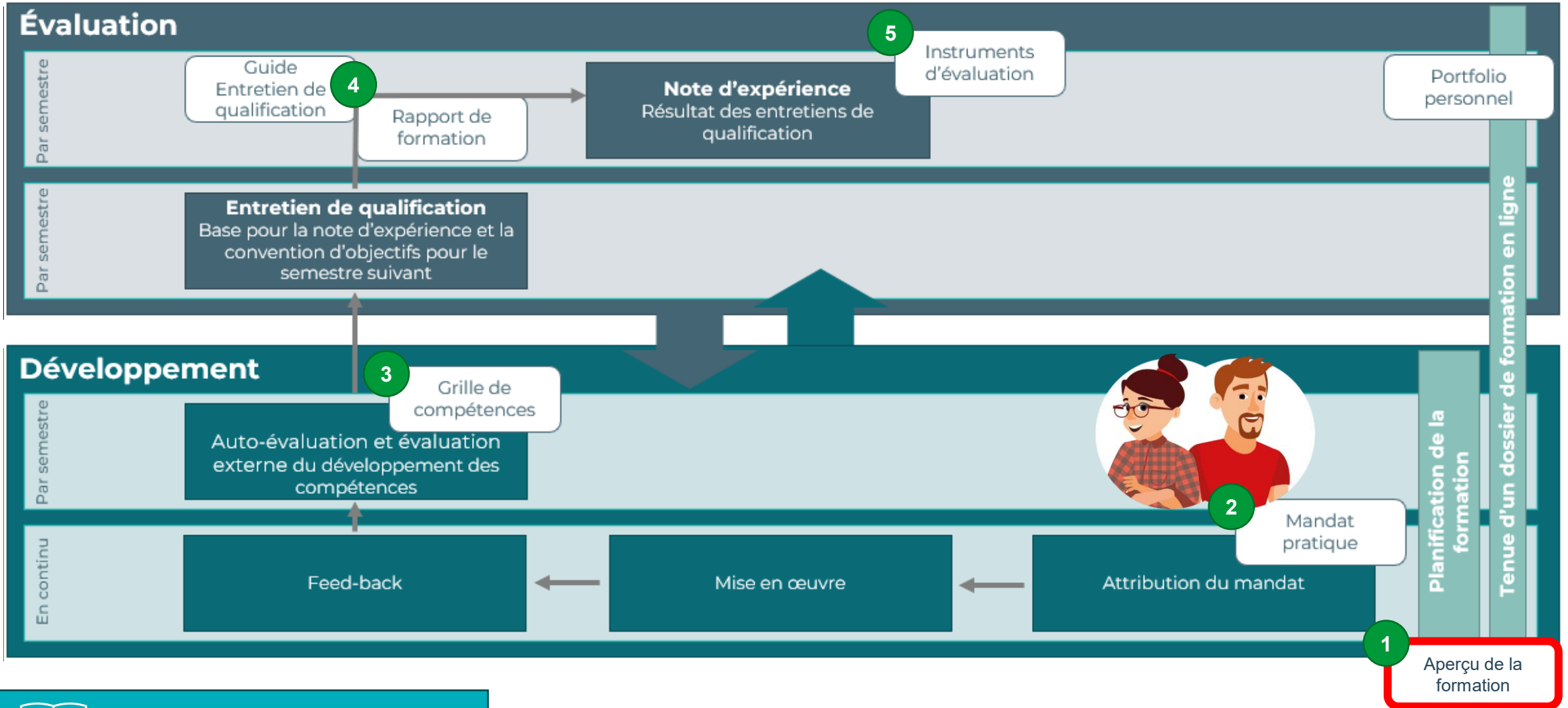
15.04.2026

Ouvert

Phase de développement

Étape 1 : planifier la formation en entreprise


25 Formation en entreprise





Aperçu de la formation Employé·e de commerce AFP

À partir du début de l'apprentissage 2025

 Brochure : page 4

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 a2 Planifier la journée de travail et les rendez-vous CO a2 Concevoir un équilibre travail-vie privée CO b2 Communiquer via les canaux numériques CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours CO c1 Incarner l'esprit d'équipe	CO b1 Accueillir des clients et des fournisseurs CO b2 Réceptionner et traiter des demandes CO c2 Analyser les interfaces en entreprise CO c2 Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services CO d2 Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques CO d2 Reconnaître les risques concernant la sécurité des données CO e1 Effectuer une recherche	CO b3 Transmettre des informations CO c3 Organiser le classement CO c3 Rédiger un procès-verbal ou une note de réunion CO c3 Gérer des rendez-vous CO c3 Créer des documents de soutien CO d1 Organiser, mettre en œuvre et assurer le suivi de réunions et d'événements	CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses CO a3 Participer positivement aux changements CO b3 Mener des entretiens de conseil CO c3 Établir un décompte CO c3 Établir une facture CO e2 Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d'outils multimédias CO e3 Réaliser et évaluer une analyse de données	1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre	
	 CCE 1		 CCE 2		 CCE 3		 CCE 4		



Modèle de plan de formation Employé-e de commerce AFP à partir du début de l'apprentissage 2025

Mandat pratique	Plan	1ère année d'apprentissage		2ème année d'apprentissage		à réallser pour le	Service/personne en charge
		Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4		
a1 Participer activement aux entretiens de qualification	1	x					
a2 Planifier la journée de travail et les rendez-vous	1	x					
a2 Concevoir un équilibre travail-vie privée	1	x					
b2 Communiquer via les canaux numériques	1	x					
c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	1	x					
c1 Incarner l'esprit d'équipe	1	x					
b1 Accueillir des clients et des fournisseurs	2		x				
b2 Réceptionner et traiter des demandes	2		x				
c2 Analyser les interfaces en entreprise	2		x				
c2 Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services	2		x				
d2 Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques	2		x				
d2 Reconnaître les risques concernant la sécurité des données	2		x				
e1 Effectuer une recherche	2		x				
b3 Transmettre des informations	3			x			
c3 Organiser le classement	3			x			
c3 Rédiger un procès-verbal et des notes de réunion	3			x			
c3 Gérer des rendez-vous	3			x			
c3 Créer des documents de soutien	3			x			
d1 Organiser, mettre en œuvre et assurer le suivi de réunions et d'événements	3			x			
a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	4				x		
a3 Participer positivement aux changements	4				x		
b3 Mener des entretiens de conseil	4				x		
c3 Établir un décompte	4				x		
c3 Établir une facture	4				x		
e2 Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d	4				x		
e3 Réaliser et évaluer une analyse de données	4				x		

31 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

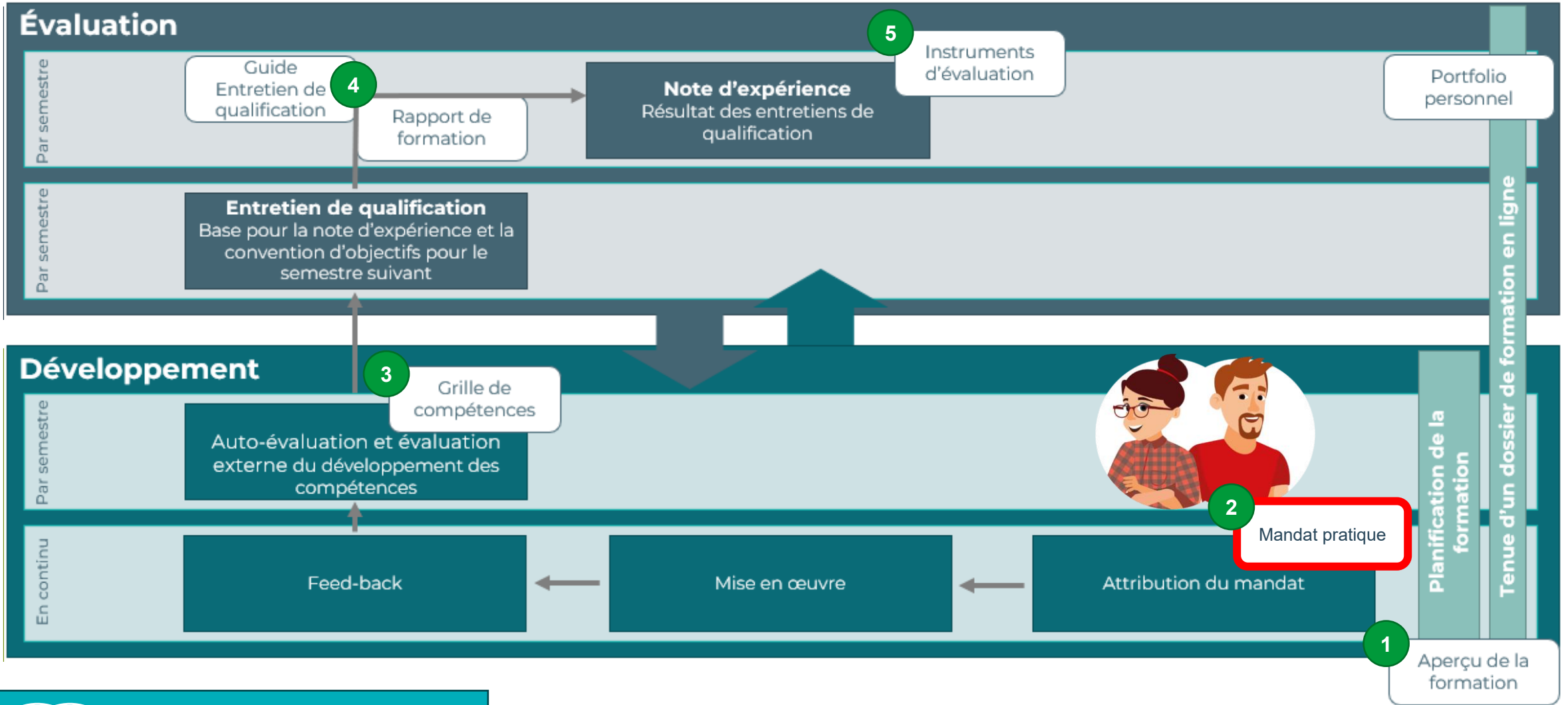
Outil : Vue d'ensemble de la formation et plan de formation sur www.igkg.ch
Forme sociale : travail individuel/travail en binôme
Durée : 60' (35' de préparation, 10' d'échanges, 15' de pause-café)



Phase de développement

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

33 Formation en entreprise



But des mandats pratiques



Développement



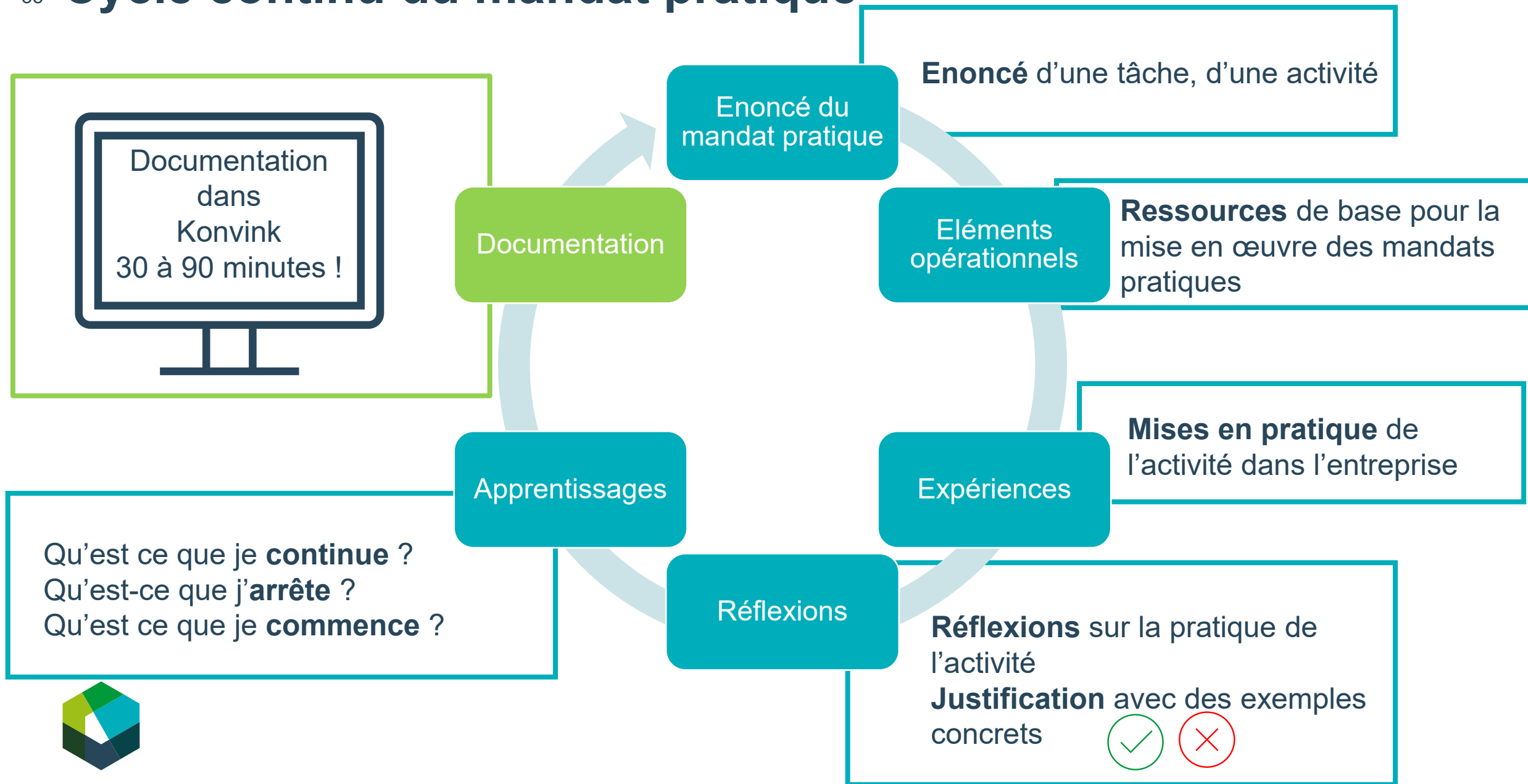
Analyse réflexive des
expériences en lien avec le
mandat pratique



Construction de compétences
opérationnelles transversales



Cycle continu du mandat pratique





a2 : Planifier la journée de travail et les rendez-vous

Compétence opérationnelle a2: organiser ses propres tâches commerciales au quotidien

Élément opérationnel « Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien »

Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à planifier ta journée de travail et tes rendez-vous.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Réfléchis aux rendez-vous qui t'attendent dans les mois à venir, par exemple :

- **rendez-vous scolaires** : dates d'examen et dates de remise des travaux
- **rendez-vous professionnels** : réunions régulières, entretiens de qualification, discussions sur les notes, visites et mandats des CI
- **rendez-vous privés** : vacances, concerts, activités sportives ou rendez-vous médicaux

Inscris tous tes rendez-vous et tâches dans le système de gestion des rendez-vous prévu à cet effet dans ton entreprise (p. ex. Outlook). Marque tes rendez-vous privés d'une couleur différente afin qu'ils se distinguent des autres rendez-vous.

- Tâche partielle n°3**
- Au cours des deux semaines à venir, fais-toi, au début de chaque journée de travail, une vue d'ensemble des tâches à effectuer et des rendez-vous de la journée.
 - Élabore une planification journalière par écrit. Utilise pour cela la méthode ALPES et l'analyse ABC que tu as apprises dans les CI.
 - Discute de ta planification journalière avec ton ou ta supérieur-e.

Tâche partielle n°4 Effectue une évaluation après les deux semaines et réfléchis à la manière dont tu as géré ta planification journalière :

- As-tu appliqué la planification journalière comme prévu ?
- La planification journalière a-t-elle souvent été modifiée ? Si oui, pourquoi ?
- Dans quelle mesure la planification journalière t'a-t-elle aidé à accomplir ton travail ?

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.

Version 2025

1 sur 1



37 Structure des mandats pratiques

Chaque mandat pratique vise à développer une compétence opérationnelle

a2 : Planifier la journée de travail et les rendez-vous

Compétence opérationnelle a2 : organiser ses propres tâches commerciales au quotidien

Élément opérationnel « Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien »

Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à planifier ta journée de travail et tes rendez-vous.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Konvink avec le titre du mandat pratique. Documentes-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Réfléchis aux rendez-vous qui t'attendent dans les mois à venir, par exemple :

- **rendez-vous scolaires** : dates d'examen et dates de remise des travaux
- **rendez-vous professionnels** : réunions régulières, entretiens de qualification, discussions sur les notes, visites et mandats des CI
- **rendez-vous privés** : vacances, concerts, activités sportives ou rendez-vous médicaux

Inscris tous tes rendez-vous et tâches dans le système de gestion des rendez-vous prévu à cet effet dans ton entreprise (p. ex. Outlook). Marque tes rendez-vous privés d'une couleur différente afin qu'ils se distinguent des autres rendez-vous.

Tâche partielle n°3 - Au cours des deux semaines à venir, fais-toi, au début de chaque journée de travail, une vue d'ensemble des tâches à effectuer et des rendez-vous de la journée.

- Élabore une planification journalière par écrit. Utilise pour cela la méthode ALPES et l'analyse ABC que tu as apprises dans les CI.
- Discute de ta planification journalière avec ton ou ta supérieur-e.

Rappel ! Pour démarrer un MP:
1^{ère} étape → consulter l'élément opérationnel

Je fais en entreprise
=
expérience



38 Structure des mandats pratiques

Je fais en entreprise
=
expérience

Tâche partielle n°4 Effectue une évaluation après les deux semaines et réfléchis à la manière dont tu as géré ta planification journalière :

- As-tu appliqué la planification journalière comme prévu ?
- La planification journalière a-t-elle souvent été modifiée ? Si oui, pourquoi ?
- Dans quelle mesure la planification journalière t'a-t-elle aidé à accomplir ton travail ?

Tâche partielle n°5 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Remarque sur la solution

Ce thème est également traité dans les CI. Intègre tes notes des CI sur ce thème.

Version 2025

1 sur 1

Je documente dans Konvink
=
30 à 90 minutes



39 Exemple de mandat pratique



40 Posture du formateur en entreprise quant à l'évaluation des mandats pratiques



Documentation dans Konvink 30 à 90 minutes !

Retour de la part du formateur = vue macro

→ l'apprenti a-t-il développé les **réflexes métiers** de l'activité du mandat pratique ?



41 Comment évaluer la qualité de la documentation du mandat pratique ?

L'apprenti-e a-t-il/elle développé **les réflexes métiers** en lien avec l'activité ?

L'apprenti-e a-t-il/elle documenté ses **expériences** de manière pertinente selon sa réalité d'entreprise ?

L'apprenti-e a-t-il/elle des **réflexions** concrètes liées à sa pratique ?

L'apprenti-e déduit des **apprentissages** en lien avec ses réflexions ?

L'apprenti-e met-il/elle **en œuvre ses apprentissages** en entreprise ?

La **documentation** du mandat pratique est-elle soignée ? (orthographe, syntaxe, mise en forme, visuels)

La **protection des données** est-elle respectée ?



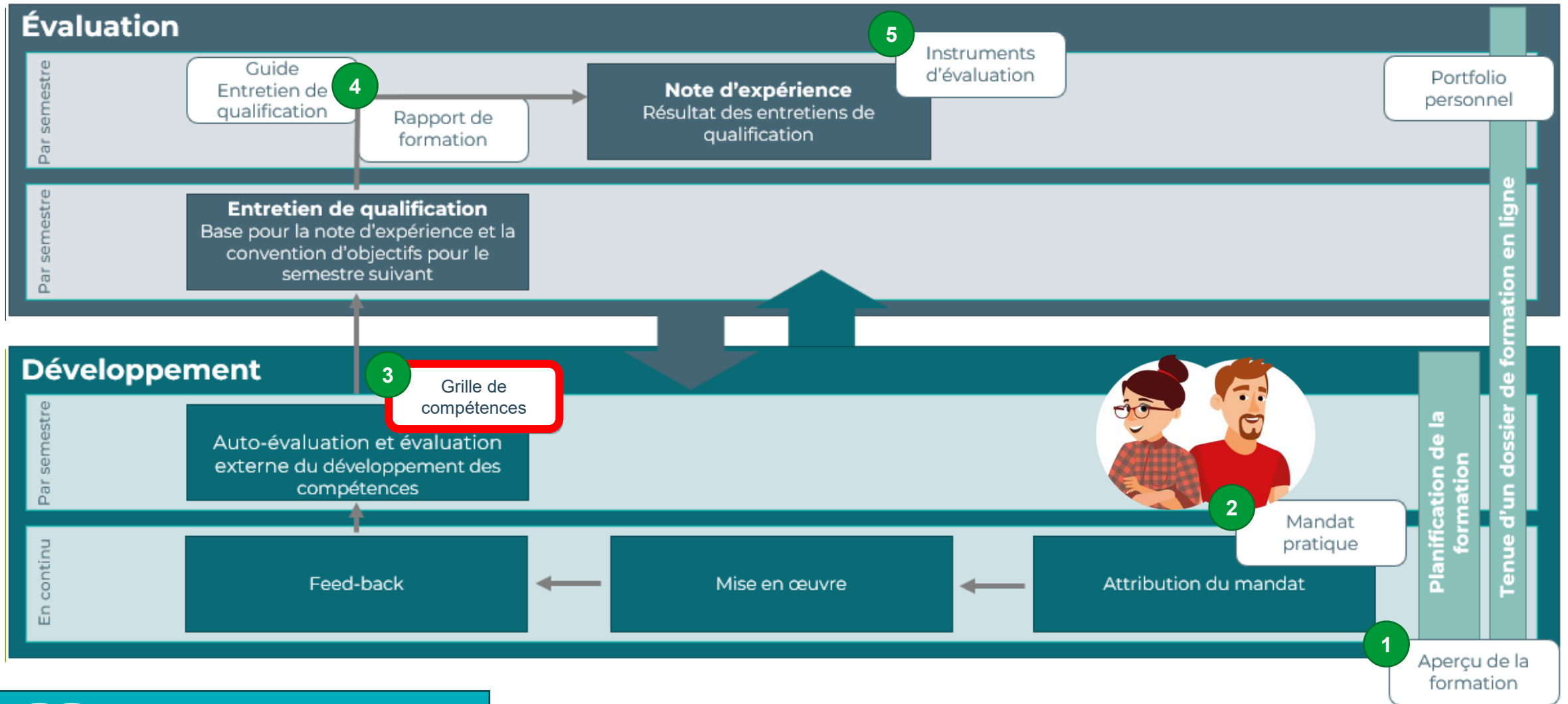
!! Un mandat pratique peut évoluer tout au long de l'apprentissage de l'apprenti-e !!

!! La documentation d'un mandat pratique est comme un «cahier de notes» pour votre apprenti-e, encouragez-les à être créatif/ve-s !!



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

47 Formation en entreprise



48 Grille de compétences – point de vue apprenti-e



Brochure : page 13





Retour Vers le haut

Evaluations «1re année d'apprentissage AFP (à partir de la génération 2025)»

📅 Publié le 19.03.2025 | CIFIC Employés de commerce 2023

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
Démarrer l'évaluation	Comparer les évaluations	Inviter un évaluateur externe		



49 Grille de compétences – comparer les évaluations



Brochure : page 13

Konvink Demo: Grille de compétences responsables d'équipe : Accompagner les travaux des équipes interdisciplinaires

Exporter au format PDF

Comparer les évaluations



Catégorie: Accompagner les travaux des équipes interdisciplinaires

Question clé 1: Suis-je en mesure de me familiariser de manière exhaustive avec les documents de base de la formation initiale ?



Détails


Question clé 2: Est-ce que j'assure un échange suffisant sur les bases et les outils au sein de mon équipe ?



Détails






Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21
● Sans réponse ● Répondre ● Marqué ● En cours de traitement

CIFC Employés de commerce 2023 : 1re année d'apprentissage AFP (à partir de la génération 2025)
Catégorie: a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial

a1 : Est-ce que je documente le développement de mes compétences de manière réaliste ?

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

<p>Critères de compétence</p> <p>Je documente régulièrement mon propre travail dans mon dossier de formation.</p> <p>Dans ma documentation, j'utilise toujours des exemples issus de mon quotidien professionnel.</p> <p>Je remplis consciencieusement la grille de compétences avant le bilan.</p> <p>Je me prépare bien à mon entretien de qualification en apportant mes réflexions et en écoutant attentivement.</p>	<p>J'y parviens déjà dans la pratique</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px; width: 100%;"></div> <p>Je vois un besoin d'amélioration</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 80px; width: 100%;"></div> <p>Ma conclusion :</p> <ul style="list-style-type: none">★ 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.
---	--



54 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

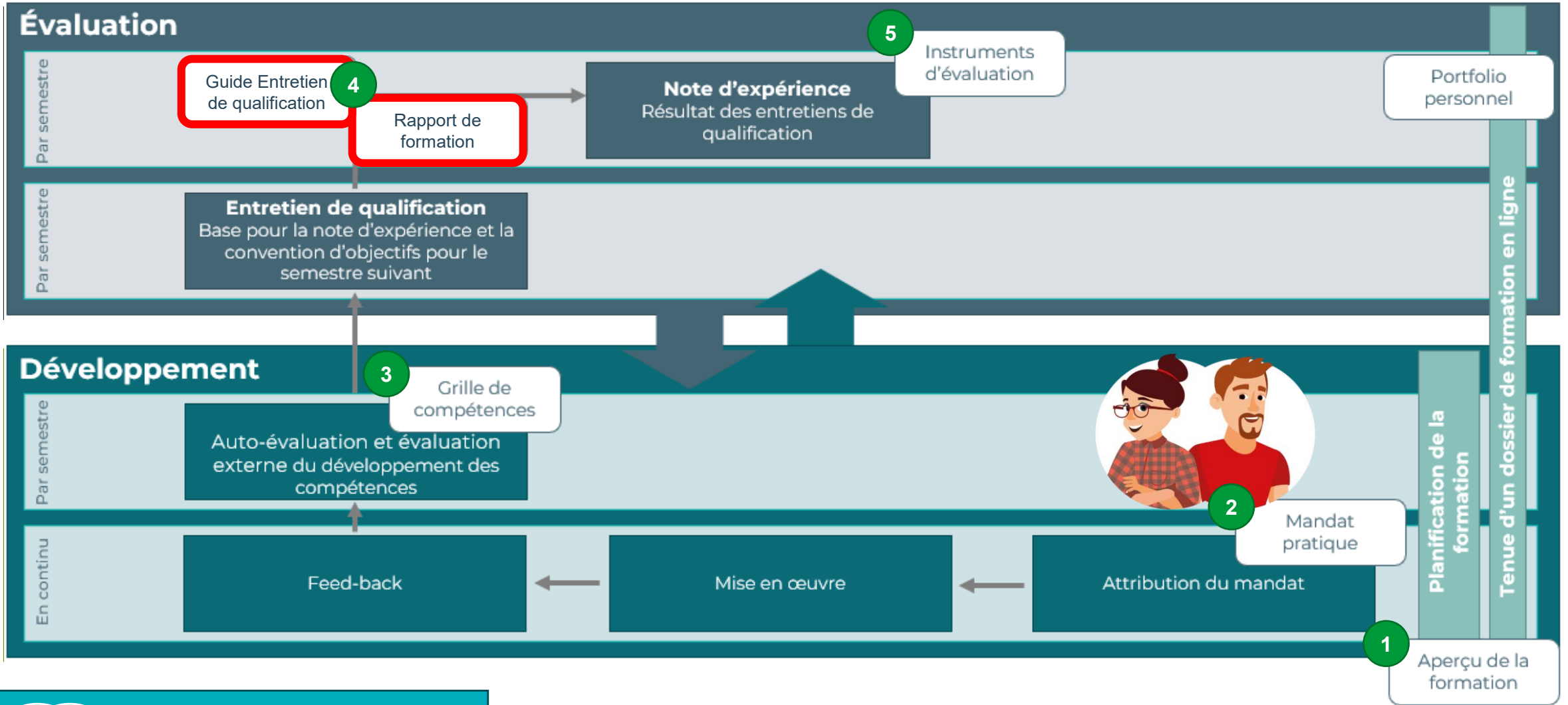
Outil : Grille de compétences
Forme sociale : travail individuel
Durée : 15' (pour l'auto-évaluation **et** l'évaluation externe)



Phase d'évaluation

Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé

56 Formation en entreprise



**Guide de discussion**

Entretien de qualification

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



Rapport de formation



Brochure : page 16-31



Rapport de formation

Tableau de bord

Informations générales

Évaluation

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

Aperçu

Objectifs et mesures

Conclusion

67 Mandat « Échange d'expériences »

Définition de la tâche

Echangez en petits groupes sur les questions suivantes :

1. **Quelles stratégies vous aident à faire de l'entretien de qualification un véritable dialogue** (par ex. questions ouvertes, visualisation, définition d'objectifs) ?
2. **Comment abordez-vous les situations d'entretien difficiles** (par ex. manque d'auto-évaluation, attentes irréalistes, peu de disposition à discuter) ?
3. **Qu'est-ce qui s'est avéré efficace dans la pratique pour créer une obligation ?**

Préparez-vous à présenter ensuite vos résultats en plénière.

Attente/objectif

Vous avez échangé sur les questions en petit groupe et présentez vos résultats en plénière.

Conditions-cadres

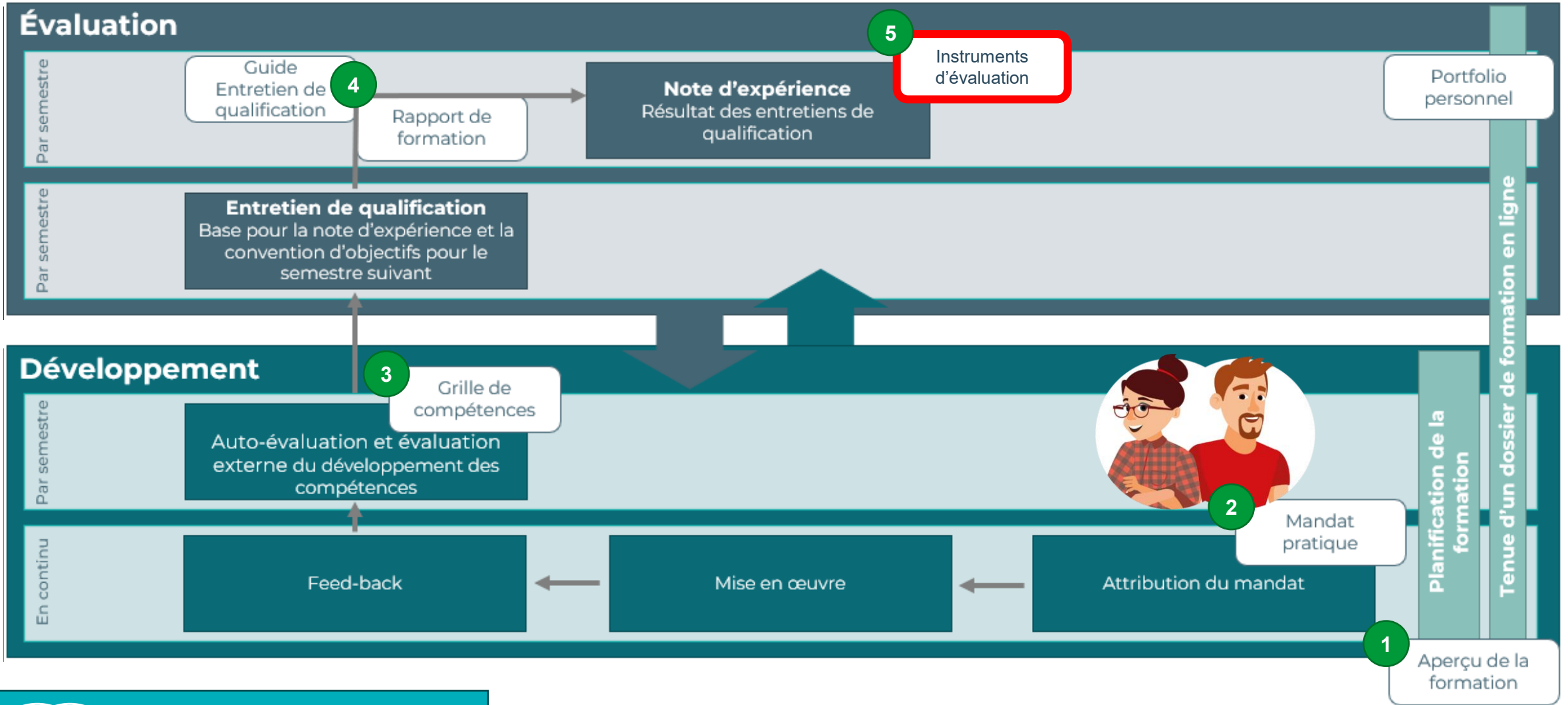
Outil : Flip Chart
Forme sociale : travail de groupe
Durée : 30' (20' d'échange, max. 2' de présentation par groupe)



Phase d'évaluation

Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise

69 Formation en entreprise



**Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce AFP****Contrôle de compétences dans l'entreprise – résumé de l'évaluation**

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

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

Note :

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

Signature : _____ Signature : _____

Date : _____ Date : _____

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



Formulaire note d'expérience

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

Expérience + documentation dans MP

Forces faiblesses (Grilles de compétences)

Réflexions + apprentissages en lien avec l'expérience des MP



Note d'expérience



Fiche d'évaluation – Employé-e de commerce CFC (1er semestre)

Nom personne en formation : LINDA SENGNALI BRIGGEN

Date de l'évaluation : 22.01.2024

Aperçu de l'évaluation

	Points maximum	Points obtenus	Pondération	Total
Critère 1 Compétences opérationnelles développées	3	3	→ 4,0	→ 12
Critère 2 Analyser les forces et les faiblesses	3	2	→ 1,0	→ 2
Critère 3 Déduire des apprentissages	3	3	→ 1,0	→ 3
Critère 4 Faire preuve de motivation et d'initiative	3	3	→ 1,0	→ 3
Critère 5 Collaboration interne et externe active	3	2	→ 1,0	→ 2
			Points maximum	Points obtenus
Nombre total de points			24	22
Note				5,5

Date et signature
Formateur ou formatrice

Carine Kay Tamì

Date et signature
Personne en formation

LINDA SENGNALI BRIGGEN

Date et signature
Représentant-e légal-e

Critère 1 : Compétences opérationnelles développées

Critère d'évaluation 1 : Compétences opérationnelles développées				
Question directrice : L'apprenti-e a-t-il/elle développé les compétences opérationnelles prévues pour le semestre concerné ? (accent : situations de travail traitées et travail sur des mandats pratiques)				
3 Points	L'apprenti-e a développé toutes les compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté tous les mandats pratiques. Il/Elle analyse ses mises en œuvre et son expérience de manière compréhensible.			
2 Points	L'apprenti-e a développé presque toutes les compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté et analysé presque tous les mandats pratiques.			
1 Point	L'apprenti-e a développé quelques compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté et analysé moins de la moitié des mandats pratiques.			
0 Point	L'apprenti-e n'a développé aucune des compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle n'a documenté aucun des mandats pratiques.			
Évaluation		0	1	2
			3	



74 Critère 1 : Compétences opérationnelles développées



Développement des compétences opérationnelles



Documentation des mandats pratiques



Analyse de ses expériences



75 Critère 2 – Analyser les forces et faiblesses

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



Critère 2 – Analyser les forces et faiblesses

Réflexions sur ses
forces et faiblesses
(à l'aide de la grille de
compétences)

Justifications des
réflexions à l'aide
de situations
concrètes

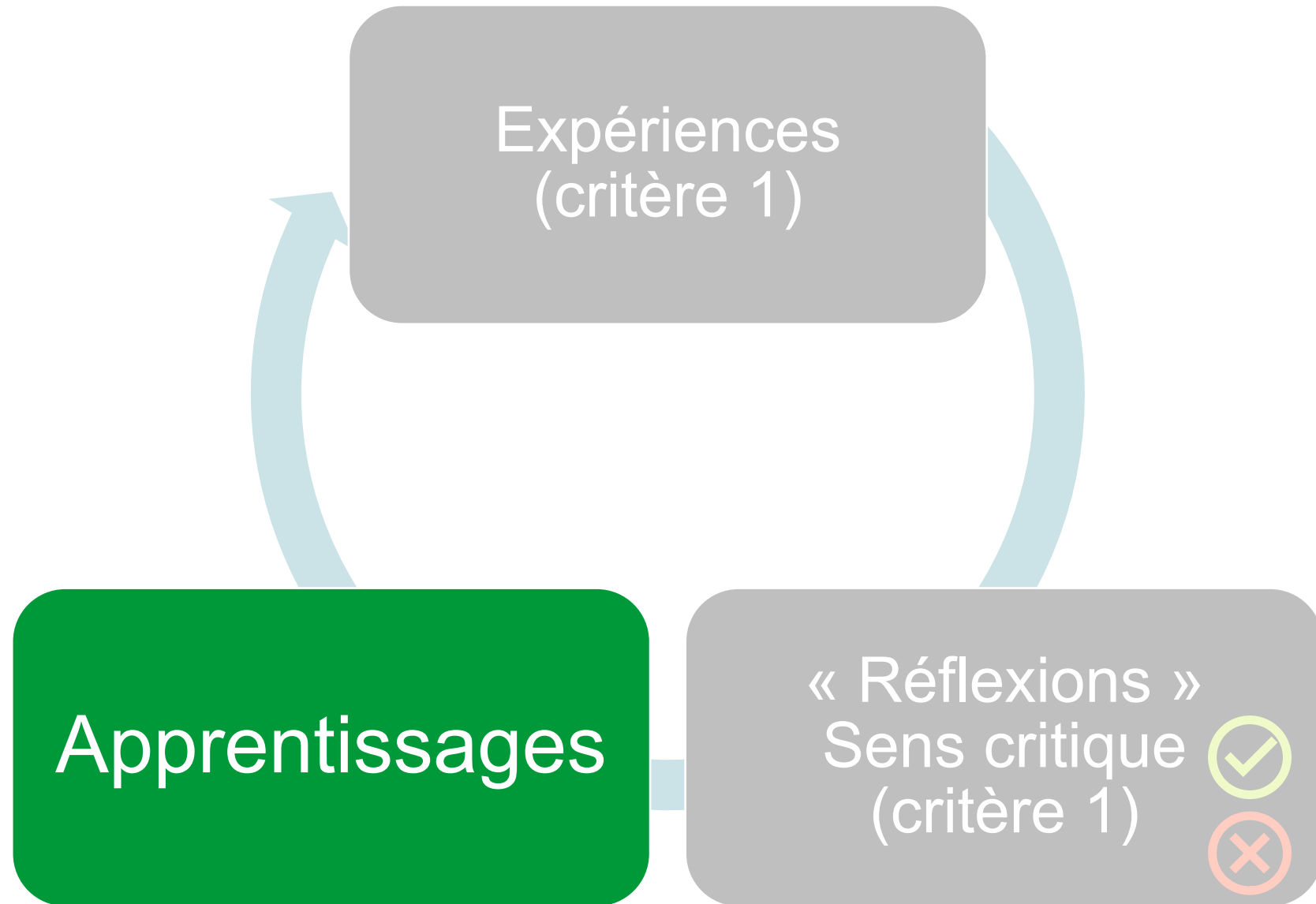


Critère 3 : Déduire des apprentissages

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



78 **Critère 3 : Déduire des apprentissages**



Critère 4 : Motivation et initiative

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



Critère 4 : Motivation et initiative



Capacité de développer ses compétences en continu



Capacité de recevoir des retours et les intégrer



Critère 5 : Collaboration interne et externe active

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



Critère 5 : Collaboration interne et externe active



Attitude orientée solution



Faire preuve de sens du service



89 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'



Échéances conseillées pour délai au 15 février

Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février
En continu de mi-août au 31 janvier Mandats pratiques						
				Grilles de compétences A finaliser au plus tard au 31 janvier		Entretien de qualification entre le 1 ^{er} et 15 février
						Note d'expérience au plus tard le 15 février



91 **Échéances conseillées pour délai au 15 août**

Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
En continu de mi-février au 31 juillet Mandats pratiques						
				Grilles de compétences A finaliser au plus tard au 31 juillet		Entretien de qualification entre le 1 ^{er} et 15 août
						Note d'expérience au plus tard le 15 août



Mon rôle de formatrice/formateur

93 Mon rôle de formatrice/formateur

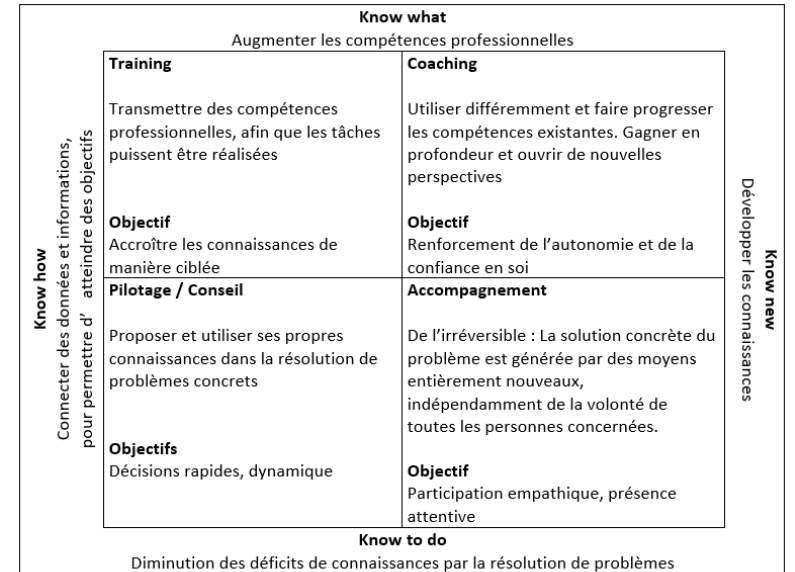
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

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.



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



94 Mon rôle de formatrice/formateur

Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

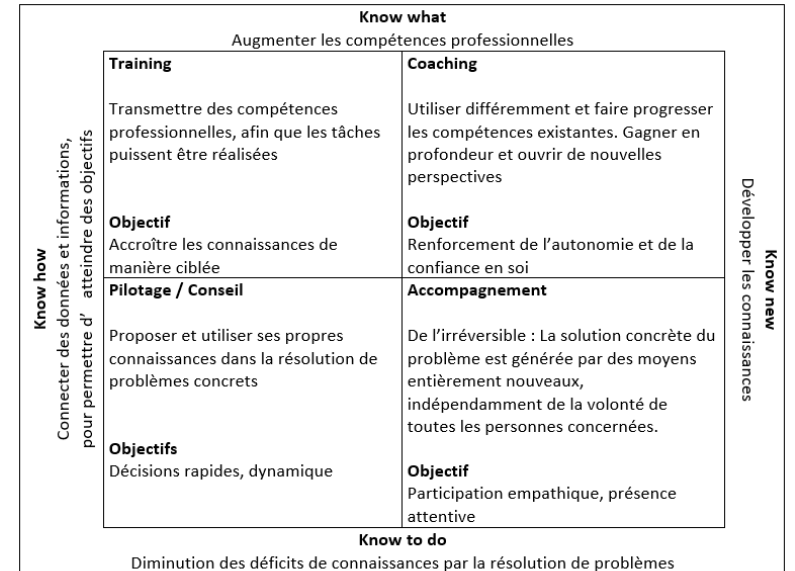
Le rôle de coach

- 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.

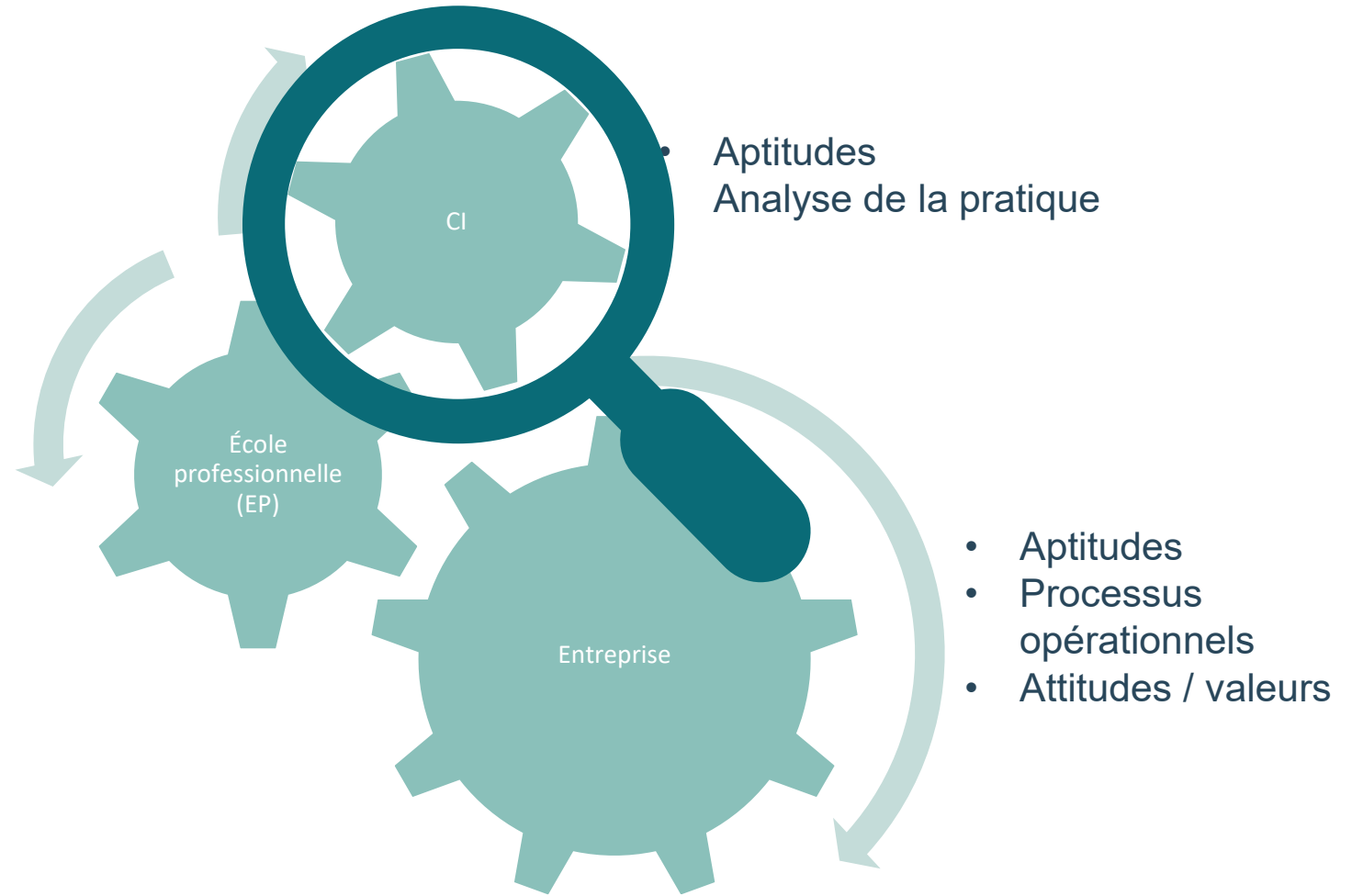
Le rôle d’accompagnateur

- 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.



- Connaissances fondamentales
- Savoir-faire



BYOD



		1 ^{re} année d'apprentissage				2 ^e 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)
	Préparation / Suivi						
Phase d'autoapprentissage guidée					CI 5 (mai/juin)	CI 7 (novembre)	
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	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	



Vous souhaitez vous impliquer encore plus dans la formation professionnelle ?



Devenez expert aux examens

Envoyez-nous un e-mail avec :

votre CV et vos motivations à
secretariat@cifc-ge.ch



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



Brochure : page 63

		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		Moyenne des 4 notes semestrielles globales	50 %
		DCO b	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		DCO c	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		DCO d	NBS 1	NBS 2				
		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			40 %	

Légende :

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise
DCO = domaine de compétences opérationnelles

TP = travail pratique
CP / CG = connaissances prof./culture générale

NBS = note du bulletin semestriel
NSG = note semestrielle globale



Résumé et conclusion

101 Fixation des connaissances



Feedback des participant-e-s

Feedback des participant-e-s -
CIFC Genève



Merci de votre attention