



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Module d'approfondissement en entreprise Employé-e de commerce CFC SA FIEn

Version 2026

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 Procédure de qualification

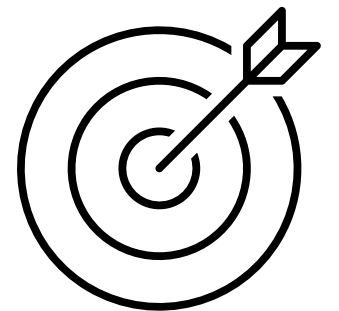
6 Résumé et conclusion



3 Objectifs

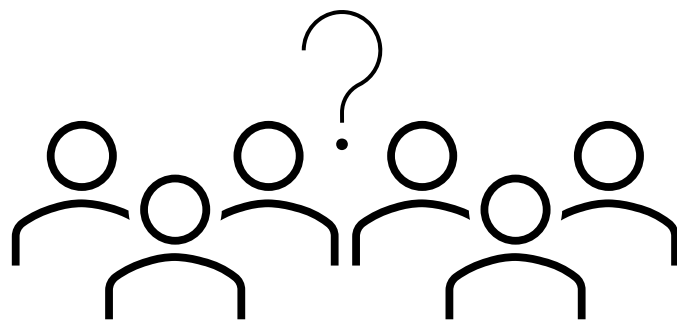
Les participantes et participants

- 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 (**formulaire de note d'expérience**) 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 ;
- connaissent la **structure de la procédure de qualification** et le contenu du **travail préparatoire au travail pratique (TPTP)**
- peuvent échanger activement avec d'autres participant-e-s et retenir des conseils pour la pratique.



Qui est qui ?

5 Qui est qui ?



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



[Kahoot-Quiz](#)



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

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)

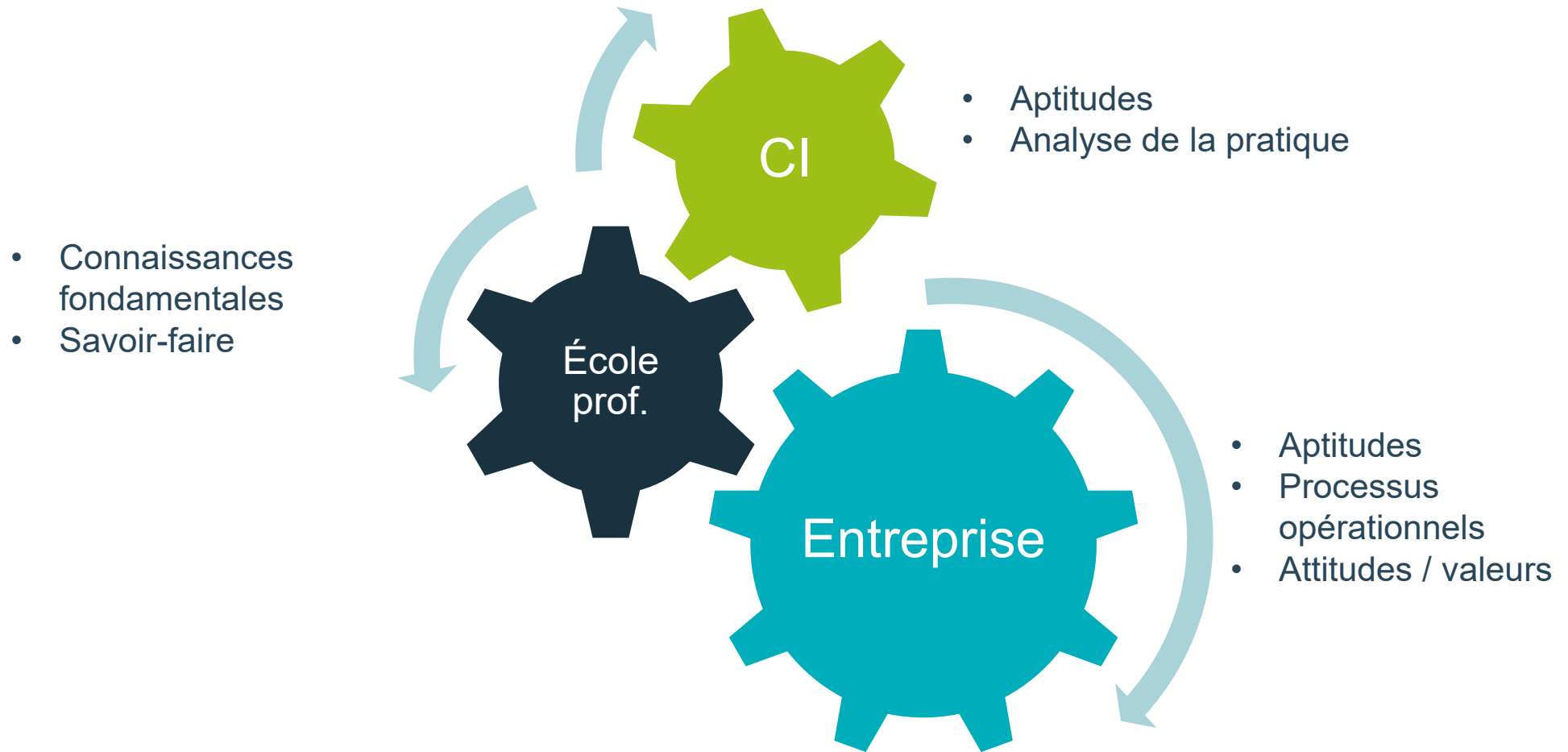


Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées et employés de commerce CFC

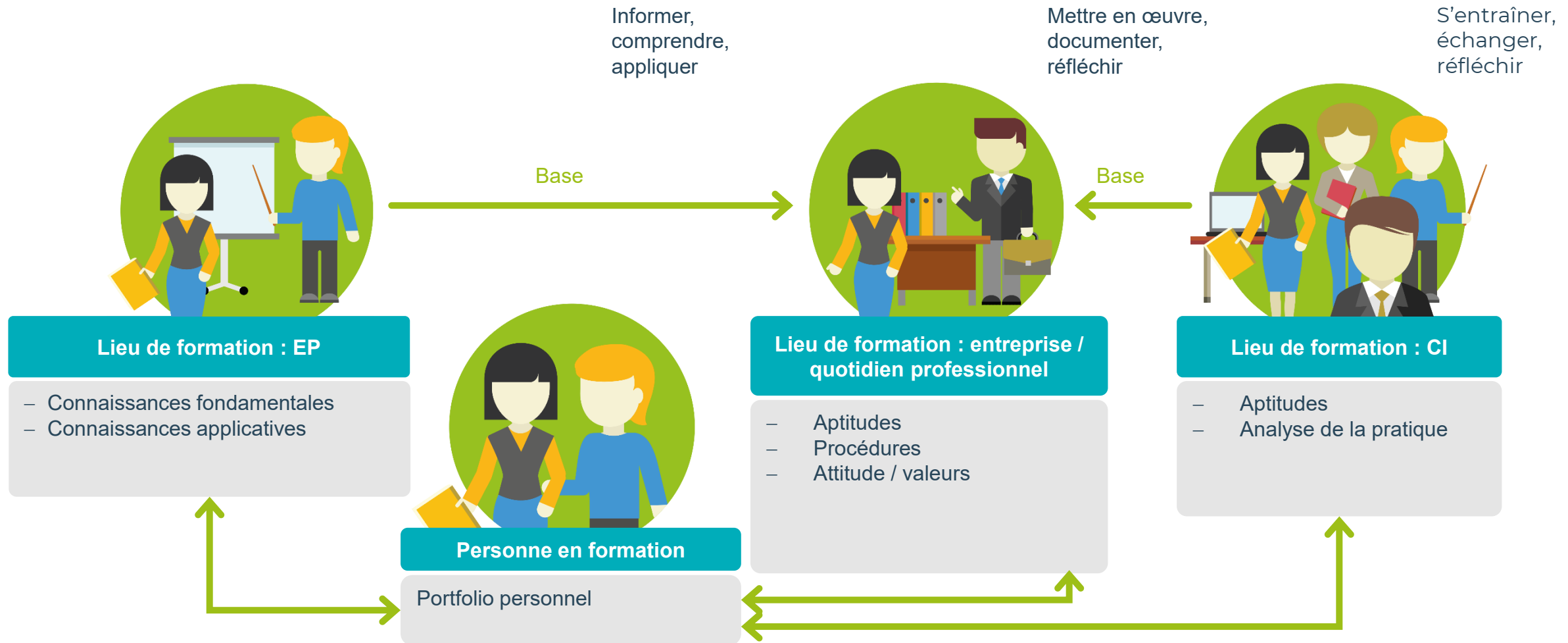
Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles					
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4 : Agir de manière responsable dans la société	a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	
b	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3 : Participer aux discussions économiques	b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
c	Coordination des processus de travail en entreprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)
e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial	e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique	e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise	e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédia	e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)	e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)



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

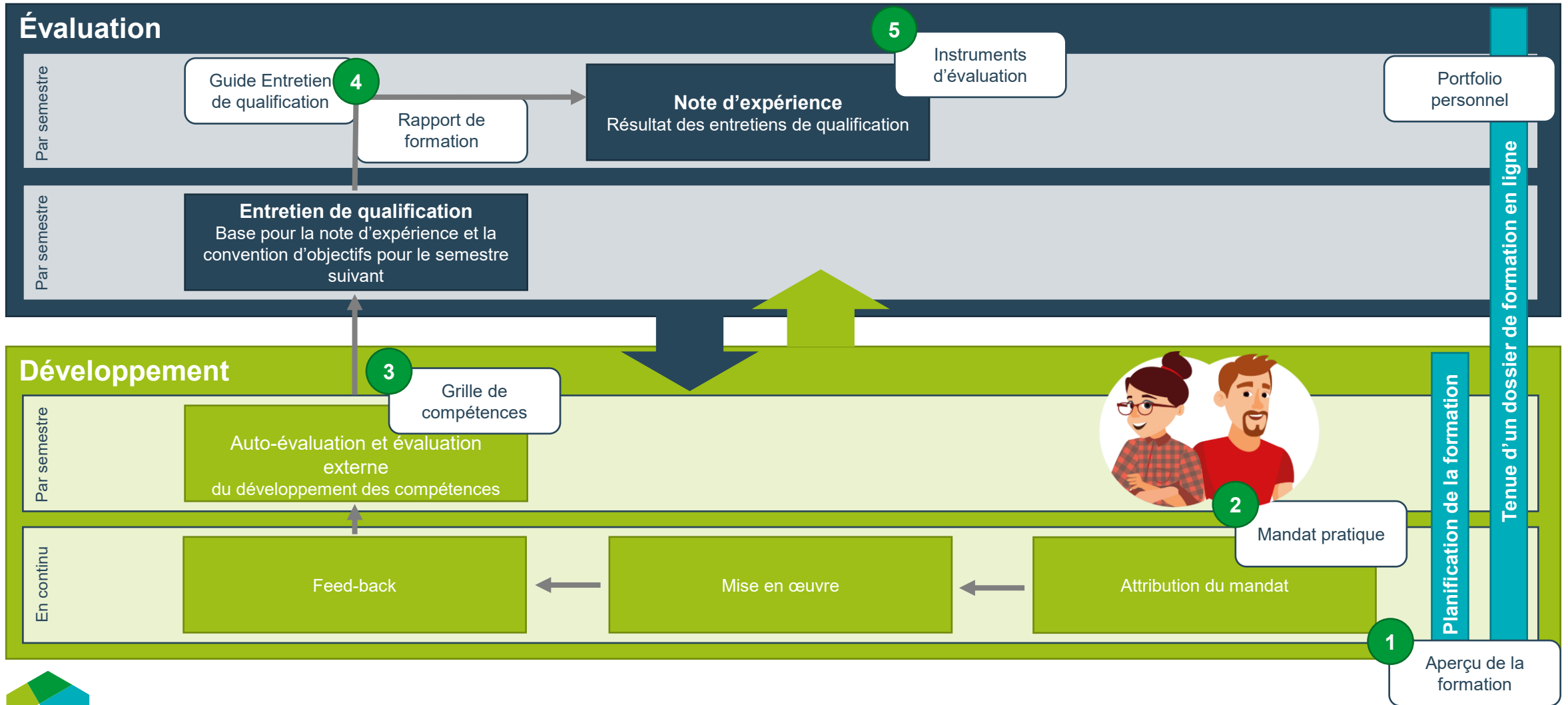


11 Les interactions entre les trois lieux de formation(2/2)



La formation en entreprise

13 Formation en entreprise



14 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.



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

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.



16 Vidéo – 5 premiers pas sur Konvink (optionnel)

The screenshot shows the Konvink dashboard interface. At the top, there is a navigation bar with the title "Tutoriel : Vos 5 premiers pas sur Konvink" and a subtitle "Nous vous montrons les premiers pas sur Konvink et vous expliquons les principales fonctions et principaux outils." Below this, there are four icons: "NAVIGATEUR", "DASHBOARD", "MON PORTFOLIO", and "SE DÉCONNECTER". The main content area displays a welcome message "Konvinker Mario Moretti, bon retour!" and two tabs: "Dashboard" and "Mon portfolio". On the right, there are two status indicators: "1173 KONVINKER EN LIGNE" and "SYSTEMSTATUS OKAY". The dashboard is divided into several sections: "Cockpit de formation" (containing "Mon cockpit de formation" and a "Vers le contenu" button), "Stickies" (containing a message about pinned content), "Derniers sites visités" (containing "FCS formation initiale"), "Mes organisations" (containing "Konvink - Demo" and "FCS formation initiale"), and "Navigation" (containing "Naviguez comme des Konvinkeurs expérimentés" and a "Vers le contenu" button). A video player is overlaid on the bottom right, showing a woman in a red shirt. The video player has a progress bar at 0:04 / 3:12 and a play button.

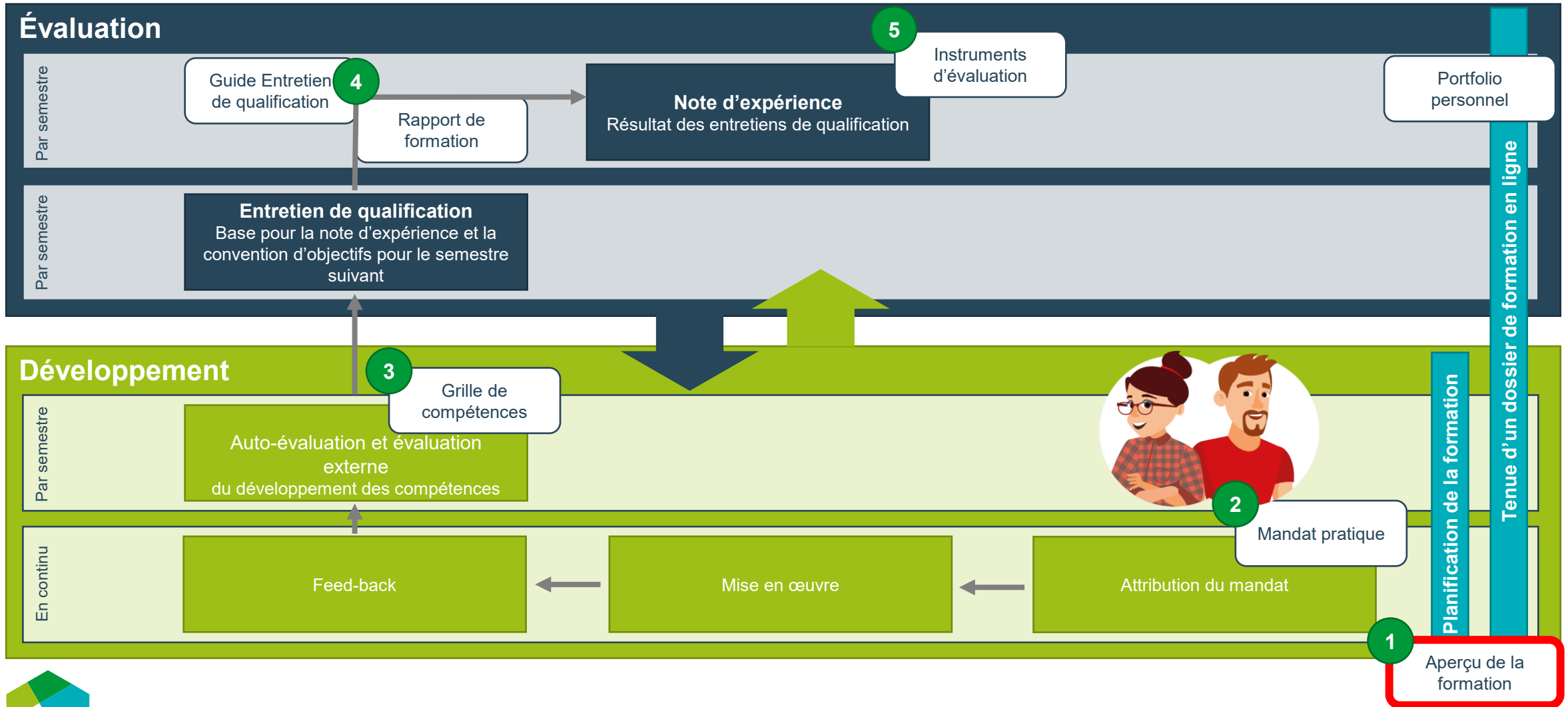
Chemin d'accès pour trouver la vidéo dans Konvink :

Dashboard → CIFIC Employés de commerce → Pour les formateurs et formatrices → Mes tâches en tant que formateur-riche → Etape 1 : Planifier la formation professionnelle → Tutoriel : vos 5 premiers pas sur Konvink

Phase de développement

Étape 1 : planifier la formation en entreprise

18 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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

Situation initiale

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

Utilité

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

Aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN À partir du début de l'apprentissage 2025

Modèle de plan de formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN à partir du début de l'apprentissage 2026 - 3 années

Mandat pratique (MP)	3 ^e année d'apprentissage						Date de début de l'année scolaire (1 ^{er} janvier)	Date de fin de l'année scolaire (31 mai)	Département
	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6			
Enoncé MP - Semestre 1									
MP Participer activement aux entraînements de qualification et définir des tâches (Mandats)									
MP Planifier la journée de travail									
MP Concevoir un dossier de travail en atelier									
MP Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches									
Evaluation - Semestre 1									
Unité de qualification (UC) « Formation » (du plus tard le 31 janvier)									
Unité de qualification (UC) « Support de formation » (du plus tard le 31 février)									
Unité de qualification (UC) « Support de formation » (du plus tard le 31 février)									
Enoncé MP - Semestre 2									
MP Recevoir des retours									
MP Recevoir l'avis d'équipe									
MP Organiser un événement									
MP Créer et utiliser des documents de soutien									
MP Gérer les rendez-vous									
MP Discuter et traiter des demandes sur différents canaux									
MP Gérer des applications et des problèmes techniques									
MP Rechercher et évaluer des informations									
Evaluation - Semestre 2									
Unité de qualification (UC) « Formation » (du plus tard le 31 janvier)									
Unité de qualification (UC) « Support de formation » (du plus tard le 31 janvier)									
Unité de qualification (UC) « Support de formation » (du plus tard le 31 janvier)									
Enoncé MP - Semestre 3									
MP Définir et mettre en œuvre le mandat de maître orienté vers les clients									
MP Recevoir, traiter et évaluer des informations									
MP Établir et surveiller un calendrier de projet									
MP Établir un calendrier de projet									
MP Exécuter un mandat de préparation multimédia									
MP Valider la qualité des contenus multimédias									
MP Établir un modèle									
Evaluation - Semestre 3									
Unité de qualification (UC) « Formation » (du plus tard le 31 janvier)									
Unité de qualification (UC) « Support de formation » (du plus tard le 31 janvier)									
Unité de qualification (UC) « Support de formation » (du plus tard le 31 janvier)									





Aperçu de la formation Employé·e de commerce CFC SA FIEn

À partir du début de l'apprentissage 2025

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

CCE 1

CCE 2

CCE 3

CCE 4

CCE 5

CCE 6

21 Plan de formation

Modèle de plan de formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN à partir du début de l'apprentissage 2026 - 3 années												
Mandat pratique (MP)	Semestre	1ère année d'apprentissage		2ème année d'apprentissage		3ème année d'apprentissage		Date de début (Lecture énoncé + Initiation de la pratique)	Date de fin (Délai de remise de l'œuvre dans Konvink)	Département/personne en charge	Tâche(s) associée(s) au MP (optionnel - si applicable)	Champs libre ou Commentaires
		Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6					
Enoncé MP - Semestre 1												
a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART	1	x										
c1 Planifier la Journée de travail	1	x										
c1 Concevoir un équilibre travail-vie privée	1	x										
c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	1	x										
Evaluation - Semestre 1												
1. Grille de compétences (apprenti + formateur) (au plus tard le 31 janvier)	1	x										
2. Entretien de qualification & Rapport de formation (au plus tard le 15 février)	1	x										
3. Note d'expérience (au plus tard le 15 février)	1	x										
Enoncé MP - Semestre 2												
a3 Recevoir des retours	2		x									
b1 Incarner l'esprit d'équipe	2		x									
c1 Organiser un événement	2		x									
c2 Créer et utiliser des documents de soutien	2		x									
c2 Gérer les rendez-vous	2		x									
d1 Réceptionner et traiter des demandes sur différents canaux	2		x									
e1 Gérer des applications et des problèmes techniques	2		x									
e2 Rechercher et évaluer des Informations	2		x									
Evaluation - Semestre 2												
1. Grille de compétences (apprenti + formateur) (au plus tard le 31 juillet)	2		x									
2. Entretien de qualification & Rapport de formation (au plus tard le 15 août)	2		x									
3. Note d'expérience (au plus tard le 15 août)	2		x									
Enoncé MP - Semestre 3												
a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les	3			x								
b2 Recevoir, traiter et transmettre des Informations	3			x								
c3 Établir et surveiller un calendrier de projet	3			x								
d2 Mener des entretiens d'information et de conseil	3			x								
e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia	3			x								
e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias	3			x								
e4 Élaborer un modèle	3			x								
Evaluation - Semestre 3												
1. Grille de compétences (apprenti + formateur) (au plus tard le 31 janvier)	3			x								
2. Entretien de qualification & Rapport de formation (au plus tard le 15 février)	3			x								
3. Note d'expérience (au plus tard le 15 février)	3			x								



22 Étape 1 : planifier la formation en entreprise (2/3)

Démarche

1. Consultez l'aperçu de la formation pour avoir une vue d'ensemble des mandats pratiques de l'année de formation concernée.
2. L'aperçu vous montre également quelles compétences opérationnelles sont traitées à l'école professionnelle.
3. Réfléchissez au domaine de votre entreprise et aux délais à fixer pour la réalisation des mandats pratiques et consignez-les dans le plan de formation (Excel).
4. Planifiez au moins une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre, ainsi que l'entretien de qualification.
5. Réfléchissez à la personne qui encadrera la personne en formation dans la réalisation des mandats pratiques et définissez les modalités avec les personnes concernées.

Aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN À partir du début de l'apprentissage 2025

Année	1	2	3	4	5	6	
Apprentissage auto-organisé	CO 01, CO 02, CO 03, CO 04, CO 05, CO 06, CO 07, CO 08, CO 09, CO 10, CO 11, CO 12, CO 13, CO 14, CO 15, CO 16, CO 17, CO 18, CO 19, CO 20, CO 21, CO 22, CO 23, CO 24, CO 25, CO 26, CO 27, CO 28, CO 29, CO 30, CO 31, CO 32, CO 33, CO 34, CO 35, CO 36, CO 37, CO 38, CO 39, CO 40, CO 41, CO 42, CO 43, CO 44, CO 45, CO 46, CO 47, CO 48, CO 49, CO 50, CO 51, CO 52, CO 53, CO 54, CO 55, CO 56, CO 57, CO 58, CO 59, CO 60, CO 61, CO 62, CO 63, CO 64, CO 65, CO 66, CO 67, CO 68, CO 69, CO 70, CO 71, CO 72, CO 73, CO 74, CO 75, CO 76, CO 77, CO 78, CO 79, CO 80, CO 81, CO 82, CO 83, CO 84, CO 85, CO 86, CO 87, CO 88, CO 89, CO 90, CO 91, CO 92, CO 93, CO 94, CO 95, CO 96, CO 97, CO 98, CO 99, CO 100	CO 01, CO 02, CO 03, CO 04, CO 05, CO 06, CO 07, CO 08, CO 09, CO 10, CO 11, CO 12, CO 13, CO 14, CO 15, CO 16, CO 17, CO 18, CO 19, CO 20, CO 21, CO 22, CO 23, CO 24, CO 25, CO 26, CO 27, CO 28, CO 29, CO 30, CO 31, CO 32, CO 33, CO 34, CO 35, CO 36, CO 37, CO 38, CO 39, CO 40, CO 41, CO 42, CO 43, CO 44, CO 45, CO 46, CO 47, CO 48, CO 49, CO 50, CO 51, CO 52, CO 53, CO 54, CO 55, CO 56, CO 57, CO 58, CO 59, CO 60, CO 61, CO 62, CO 63, CO 64, CO 65, CO 66, CO 67, CO 68, CO 69, CO 70, CO 71, CO 72, CO 73, CO 74, CO 75, CO 76, CO 77, CO 78, CO 79, CO 80, CO 81, CO 82, CO 83, CO 84, CO 85, CO 86, CO 87, CO 88, CO 89, CO 90, CO 91, CO 92, CO 93, CO 94, CO 95, CO 96, CO 97, CO 98, CO 99, CO 100	CO 01, CO 02, CO 03, CO 04, CO 05, CO 06, CO 07, CO 08, CO 09, CO 10, CO 11, CO 12, CO 13, CO 14, CO 15, CO 16, CO 17, CO 18, CO 19, CO 20, CO 21, CO 22, CO 23, CO 24, CO 25, CO 26, CO 27, CO 28, CO 29, CO 30, CO 31, CO 32, CO 33, CO 34, CO 35, CO 36, CO 37, CO 38, CO 39, CO 40, CO 41, CO 42, CO 43, CO 44, CO 45, CO 46, CO 47, CO 48, CO 49, CO 50, CO 51, CO 52, CO 53, CO 54, CO 55, CO 56, CO 57, CO 58, CO 59, CO 60, CO 61, CO 62, CO 63, CO 64, CO 65, CO 66, CO 67, CO 68, CO 69, CO 70, CO 71, CO 72, CO 73, CO 74, CO 75, CO 76, CO 77, CO 78, CO 79, CO 80, CO 81, CO 82, CO 83, CO 84, CO 85, CO 86, CO 87, CO 88, CO 89, CO 90, CO 91, CO 92, CO 93, CO 94, CO 95, CO 96, CO 97, CO 98, CO 99, CO 100	CO 01, CO 02, CO 03, CO 04, CO 05, CO 06, CO 07, CO 08, CO 09, CO 10, CO 11, CO 12, CO 13, CO 14, CO 15, CO 16, CO 17, CO 18, CO 19, CO 20, CO 21, CO 22, CO 23, CO 24, CO 25, CO 26, CO 27, CO 28, CO 29, CO 30, CO 31, CO 32, CO 33, CO 34, CO 35, CO 36, CO 37, CO 38, CO 39, CO 40, CO 41, CO 42, CO 43, CO 44, CO 45, CO 46, CO 47, CO 48, CO 49, CO 50, CO 51, CO 52, CO 53, CO 54, CO 55, CO 56, CO 57, CO 58, CO 59, CO 60, CO 61, CO 62, CO 63, CO 64, CO 65, CO 66, CO 67, CO 68, CO 69, CO 70, CO 71, CO 72, CO 73, CO 74, CO 75, CO 76, CO 77, CO 78, CO 79, CO 80, CO 81, CO 82, CO 83, CO 84, CO 85, CO 86, CO 87, CO 88, CO 89, CO 90, CO 91, CO 92, CO 93, CO 94, CO 95, CO 96, CO 97, CO 98, CO 99, CO 100	CO 01, CO 02, CO 03, CO 04, CO 05, CO 06, CO 07, CO 08, CO 09, CO 10, CO 11, CO 12, CO 13, CO 14, CO 15, CO 16, CO 17, CO 18, CO 19, CO 20, CO 21, CO 22, CO 23, CO 24, CO 25, CO 26, CO 27, CO 28, CO 29, CO 30, CO 31, CO 32, CO 33, CO 34, CO 35, CO 36, CO 37, CO 38, CO 39, CO 40, CO 41, CO 42, CO 43, CO 44, CO 45, CO 46, CO 47, CO 48, CO 49, CO 50, CO 51, CO 52, CO 53, CO 54, CO 55, CO 56, CO 57, CO 58, CO 59, CO 60, CO 61, CO 62, CO 63, CO 64, CO 65, CO 66, CO 67, CO 68, CO 69, CO 70, CO 71, CO 72, CO 73, CO 74, CO 75, CO 76, CO 77, CO 78, CO 79, CO 80, CO 81, CO 82, CO 83, CO 84, CO 85, CO 86, CO 87, CO 88, CO 89, CO 90, CO 91, CO 92, CO 93, CO 94, CO 95, CO 96, CO 97, CO 98, CO 99, CO 100	CO 01, CO 02, CO 03, CO 04, CO 05, CO 06, CO 07, CO 08, CO 09, CO 10, CO 11, CO 12, CO 13, CO 14, CO 15, CO 16, CO 17, CO 18, CO 19, CO 20, CO 21, CO 22, CO 23, CO 24, CO 25, CO 26, CO 27, CO 28, CO 29, CO 30, CO 31, CO 32, CO 33, CO 34, CO 35, CO 36, CO 37, CO 38, CO 39, CO 40, CO 41, CO 42, CO 43, CO 44, CO 45, CO 46, CO 47, CO 48, CO 49, CO 50, CO 51, CO 52, CO 53, CO 54, CO 55, CO 56, CO 57, CO 58, CO 59, CO 60, CO 61, CO 62, CO 63, CO 64, CO 65, CO 66, CO 67, CO 68, CO 69, CO 70, CO 71, CO 72, CO 73, CO 74, CO 75, CO 76, CO 77, CO 78, CO 79, CO 80, CO 81, CO 82, CO 83, CO 84, CO 85, CO 86, CO 87, CO 88, CO 89, CO 90, CO 91, CO 92, CO 93, CO 94, CO 95, CO 96, CO 97, CO 98, CO 99, CO 100	CO 01, CO 02, CO 03, CO 04, CO 05, CO 06, CO 07, CO 08, CO 09, CO 10, CO 11, CO 12, CO 13, CO 14, CO 15, CO 16, CO 17, CO 18, CO 19, CO 20, CO 21, CO 22, CO 23, CO 24, CO 25, CO 26, CO 27, CO 28, CO 29, CO 30, CO 31, CO 32, CO 33, CO 34, CO 35, CO 36, CO 37, CO 38, CO 39, CO 40, CO 41, CO 42, CO 43, CO 44, CO 45, CO 46, CO 47, CO 48, CO 49, CO 50, CO 51, CO 52, CO 53, CO 54, CO 55, CO 56, CO 57, CO 58, CO 59, CO 60, CO 61, CO 62, CO 63, CO 64, CO 65, CO 66, CO 67, CO 68, CO 69, CO 70, CO 71, CO 72, CO 73, CO 74, CO 75, CO 76, CO 77, CO 78, CO 79, CO 80, CO 81, CO 82, CO 83, CO 84, CO 85, CO 86, CO 87, CO 88, CO 89, CO 90, CO 91, CO 92, CO 93, CO 94, CO 95, CO 96, CO 97, CO 98, CO 99, CO 100

Modèle de plan de formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN à partir du début de l'apprentissage 2026 - 3 années

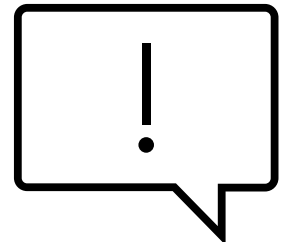
Mandat pratique (MP)	Semestre	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6	Date de début (à partir de l'entretien de l'année N)	Date de fin (à partir de l'entretien de l'année N+1)	Départ en
Enoncé MP - Semestre 1										
M1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART										
M2 Planifier la journée de travail										
M3 Concevoir un dossier de travail en accord										
M4 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches										
Evaluation - Semestre 1										
E1 Date de compétences acquises + formation/ ou plus tard le 31 janvier										
E2 Entretien de qualification / Support de formation / ou plus tard le 31 février										
E3 Forme d'évaluation / ou plus tard le 31 février										
Enoncé MP - Semestre 2										
M5 Recevoir des retours										
M6 Recevoir l'avis d'équipe										
M7 Organiser un événement										
M8 Créer et utiliser des documents de soutien										
M9 Gérer les rendez-vous										
M10 Discuter et traiter des demandes sur différents canaux										
M11 Gérer des applications et des problèmes techniques										
M12 Rechercher et évaluer des informations										
Evaluation - Semestre 2										
E4 Date de compétences acquises + formation/ ou plus tard le 31 juillet										
E5 Entretien de qualification / Support de formation / ou plus tard le 31 août										
E6 Forme d'évaluation / ou plus tard le 31 août										
Enoncé MP - Semestre 3										
M13 Capitaliser et maîtriser le savoir le mandat de maître orienté vers les apprentis										
M14 Recevoir des retours										
M15 Informer l'équipe d'équipe										
M16 Organiser un événement										
M17 Créer et utiliser des documents de soutien										
M18 Gérer les rendez-vous										
M19 Discuter et traiter des demandes sur différents canaux										
M20 Gérer des applications et des problèmes techniques										
M21 Rechercher et évaluer des informations										
Evaluation - Semestre 3										
E7 Date de compétences acquises + formation/ ou plus tard le 31 janvier										
E8 Entretien de qualification / Support de formation / ou plus tard le 31 février										
E9 Forme d'évaluation / ou plus tard le 31 février										



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- Souvent, en entreprise, la réalité ne correspond pas à ce qui est prévu dans le plan de formation. Utilisez le plan comme un outil et une référence, pas comme une directive stricte.
- Tenez également compte du niveau de compétence individuel des personnes en formation lorsque vous planifiez la formation.
- Assurez-vous que la personne en formation est capable de réaliser tous les mandats pratiques et qu'elle bénéficie de l'encadrement d'une personne expérimentée.
- Veillez à ce que la personne en formation effectue une auto-évaluation de l'évolution de ses propres compétences une fois par semestre en utilisant la grille de compétences. Vous ou une autre personne qui assure l'encadrement effectuez une évaluation externe par semestre.
- Appuyez-vous sur les auto-évaluations et les évaluations externes pour les entretiens de qualification semestriels.



24 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.

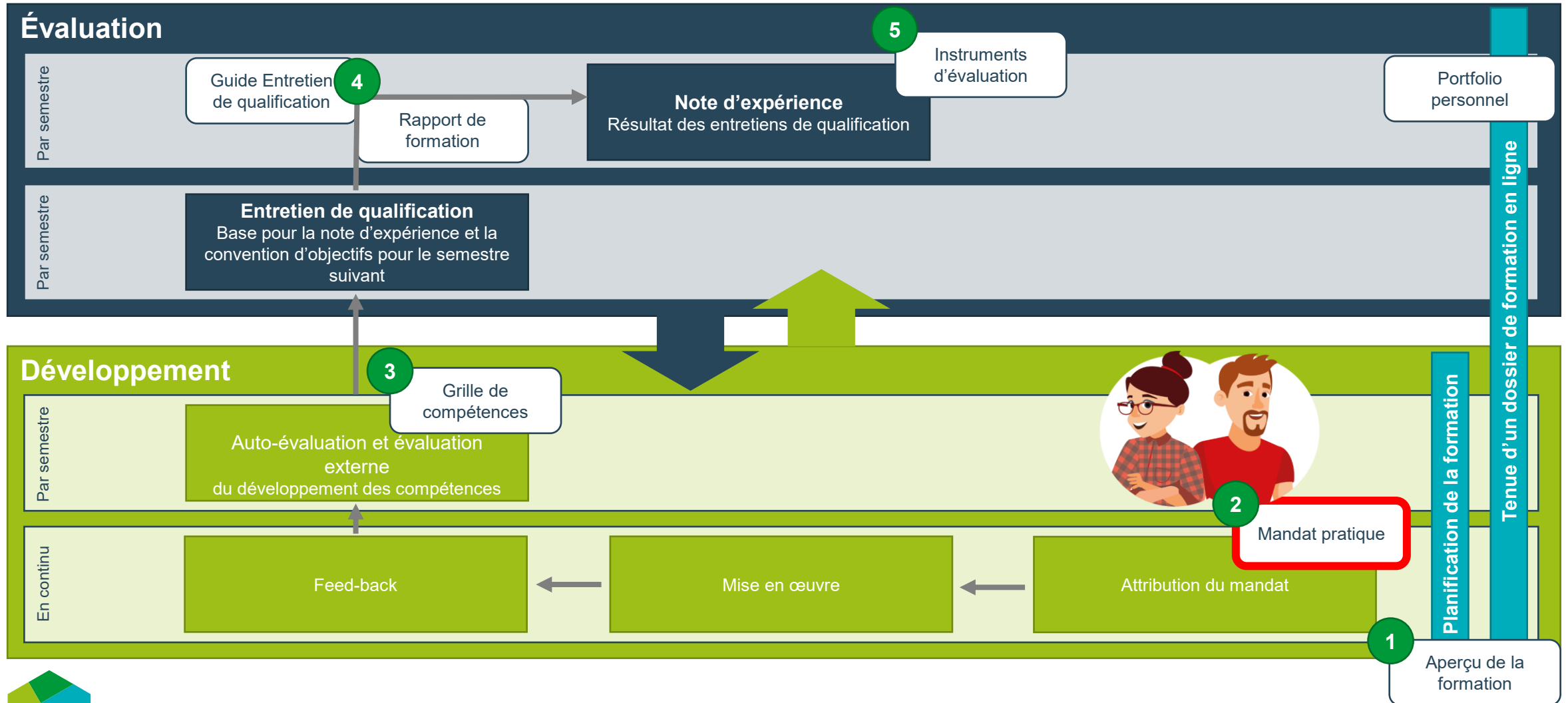
Conditions-cadres

Outil : Vue d'ensemble de la formation et plan de formation sur www.igkg.ch
Forme sociale : travail individuel/travail en binôme
Durée : 45' (35' de préparation, 10' d'échanges)



Phase de développement
Étape 2 : gérer le développement des compétences à l'aide
de mandats pratiques (MP)

26 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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


Situation initiale

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

Utilité

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





IGKG SCHWEIZ
CIFIC SUISSE
SVIZZERA

Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz
Schwanengasse 9 | 3011 Bern | +41 31 398 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch

Employé·e·s de commerce CFC SA | Mandat pratique

c3 : Documenter des processus

Compétence opérationnelle c3 : documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise

Élément opérationnel « Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise »

Situation initiale

Plus tu documenteras les processus de ton entreprise de manière précise, mieux tu pourras comprendre les procédures et, si nécessaire, en déduire des mesures d'amélioration pour l'avenir. Dans ce mandat pratique, tu t'exerces à documenter un processus de manière complète.

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 processus auxquels tu es confronté·e quotidiennement et choisis celui que tu souhaites documenter.

Réalise une esquisse sommaire pour documenter le processus. Présente ta proposition à ton ou ta supérieur·e et adapte-la si nécessaire.

Tâche partielle n°3 Rassemble les informations dont tu as besoin pour documenter le processus, par exemple :

- des instructions existantes
- les retours de collègues
- tes propres observations et ton expérience si tu as déjà mis en œuvre le processus

Tâche partielle n°4 Établis une documentation à la fois graphique et descriptive des processus. Pour cela, utilise des outils d'entreprise appropriés, en accord avec ton ou ta supérieur·e.

Vérifie ta documentation. Assure-toi que toutes les étapes importantes sont enregistrées.

Présente la documentation à ton ou ta supérieur·e et adapte-la si nécessaire. Classe-la dans un endroit approprié.

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.

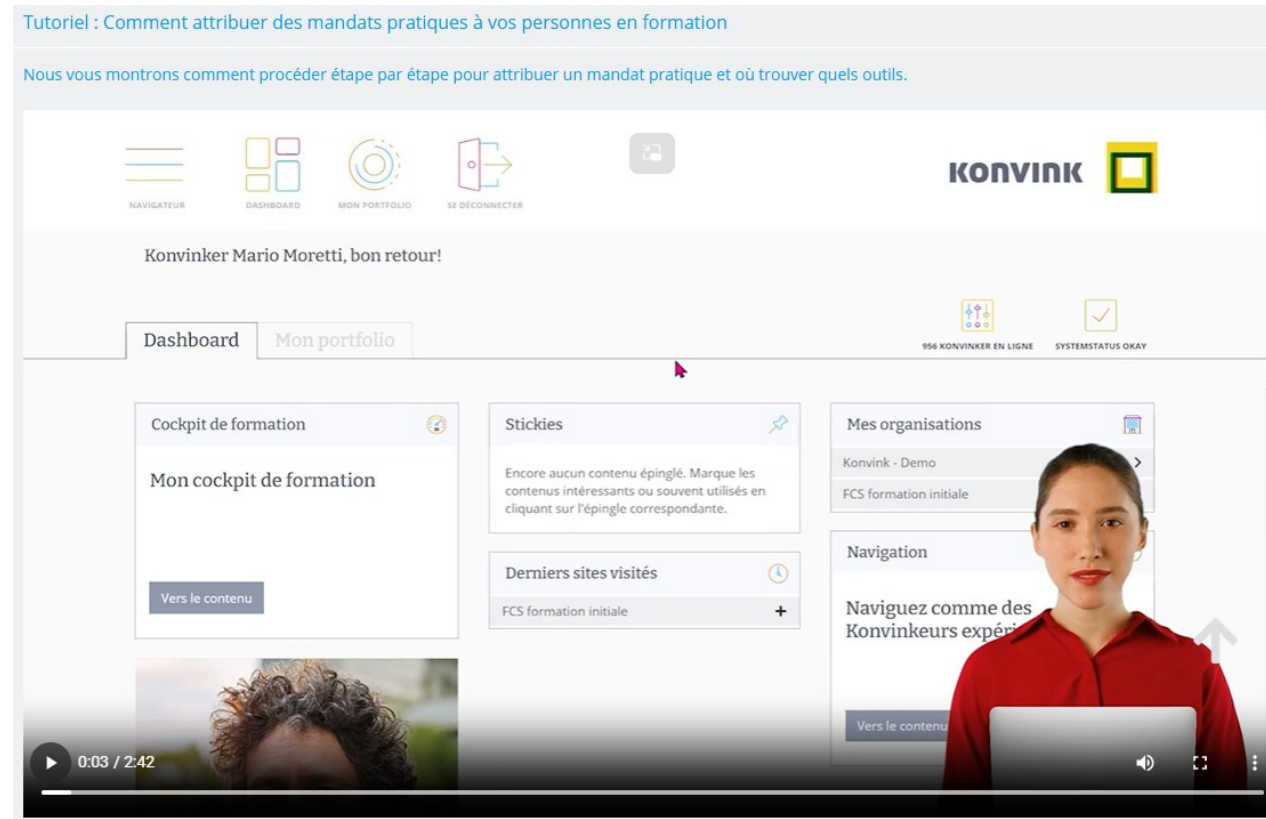
Remarque sur la solution

Veille à ce que la description de ton processus soit compréhensible et présente un déroulement par étapes. Représente par exemple le processus à l'aide d'un ordiogramme.

En outre, mentionne dans ta documentation les outils utiles à l'exécution du processus.

Version 2025 1 sur 1

28 Vidéo – Comment attribuer des mandats pratiques à vos personnes en formation (optionnel)



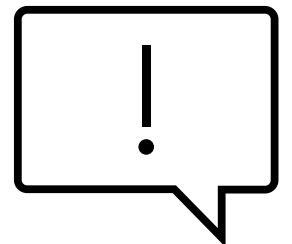
Chemin d'accès pour trouver la vidéo dans Konvink :

Dashboard → CIFIC Employés de commerce → Pour les formateurs et formatrices → Mes tâches en tant que formateur-riche → Étape 2 : Piloter le développement des compétences à l'aide de mandats pratiques → Tutoriel : Comment attribuer des mandats pratiques à vos personnes en formation

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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- Tenez compte des capacités de la personne en formation. Les mandats pratiques ne doivent pas être trop exigeants ni trop faciles.
- La responsabilité de la mise en œuvre du mandat pratique incombe à la personne en formation. Vous lui apportez votre aide au besoin.
- Prenez le temps d'évaluer la prestation et d'en discuter avec la personne en formation. C'est ici qu'intervient le développement des compétences.
- Si cela ne fonctionne pas la première fois, donnez à la personne en formation une nouvelle occasion de réaliser le mandat pratique.





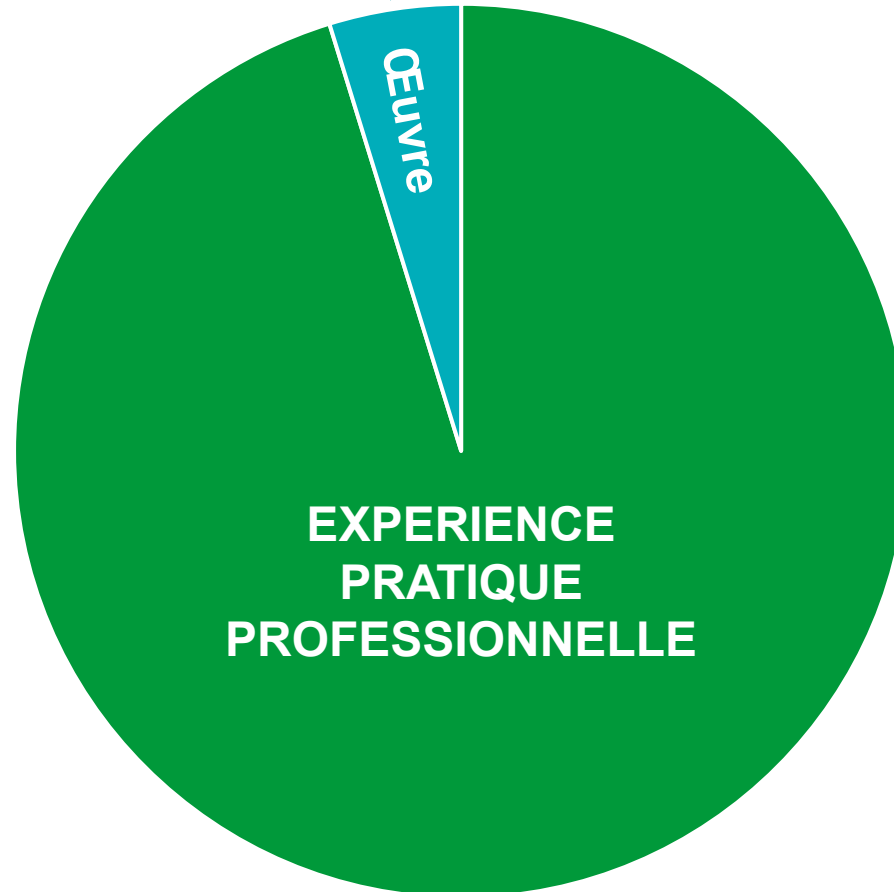
Où trouver de l'aide →

Dans les « Mon savoir-faire - éléments opérationnels » sur Konvink

Chemin d'accès : « Dashboard » → « Formation commerciale initiale » → « Mon savoir-faire – éléments opérationnels CFC »

32 Répartition du temps dans les mandats pratiques

Temps pour documenter
sa pratique sous forme
d'œuvre



33 Mandat « Mandat pratique »

Définition de la tâche

Vous avez découvert la structure d'un mandat pratique. Connectez-vous sur Konvink, affichez la boussole des compétences et ouvrez le mandat pratique « c3 : Documenter des processus ». Individuellement, exécutez les trois premières tâches partielles du mandat pratique et documentez-les dans une œuvre.

Attente/objectif

Vous avez documenté les trois premières tâches partielles dans une œuvre et vous avez ensuite l'occasion d'échanger vos conclusions avec votre voisin-e de table.

Conditions-cadres

Outil : boussole des compétences, mandat pratique « c3 : Documenter des processus »
Forme sociale : travail individuel
Durée : 25' (20' de préparation, 5' d'échanges)



34 Vidéo – Comment les éléments opérationnels facilitent votre travail en tant que formateur-riche

Impulsion : Comment les éléments opérationnels facilitent votre travail en tant que formateur-riche

Dans cette présentation, nous vous montrons comment les éléments opérationnels sur Konvink facilitent votre travail en tant que formateur-riche. Nous vous expliquons quels sont le sens et l'objectif des éléments opérationnels et comment vous pouvez les utiliser pour encadrer vos personnes en formation ou pour vous-même.



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Comment les éléments opérationnels facilitent votre travail en tant que formateur ou formatrice



▶ 0:00 / 4:58



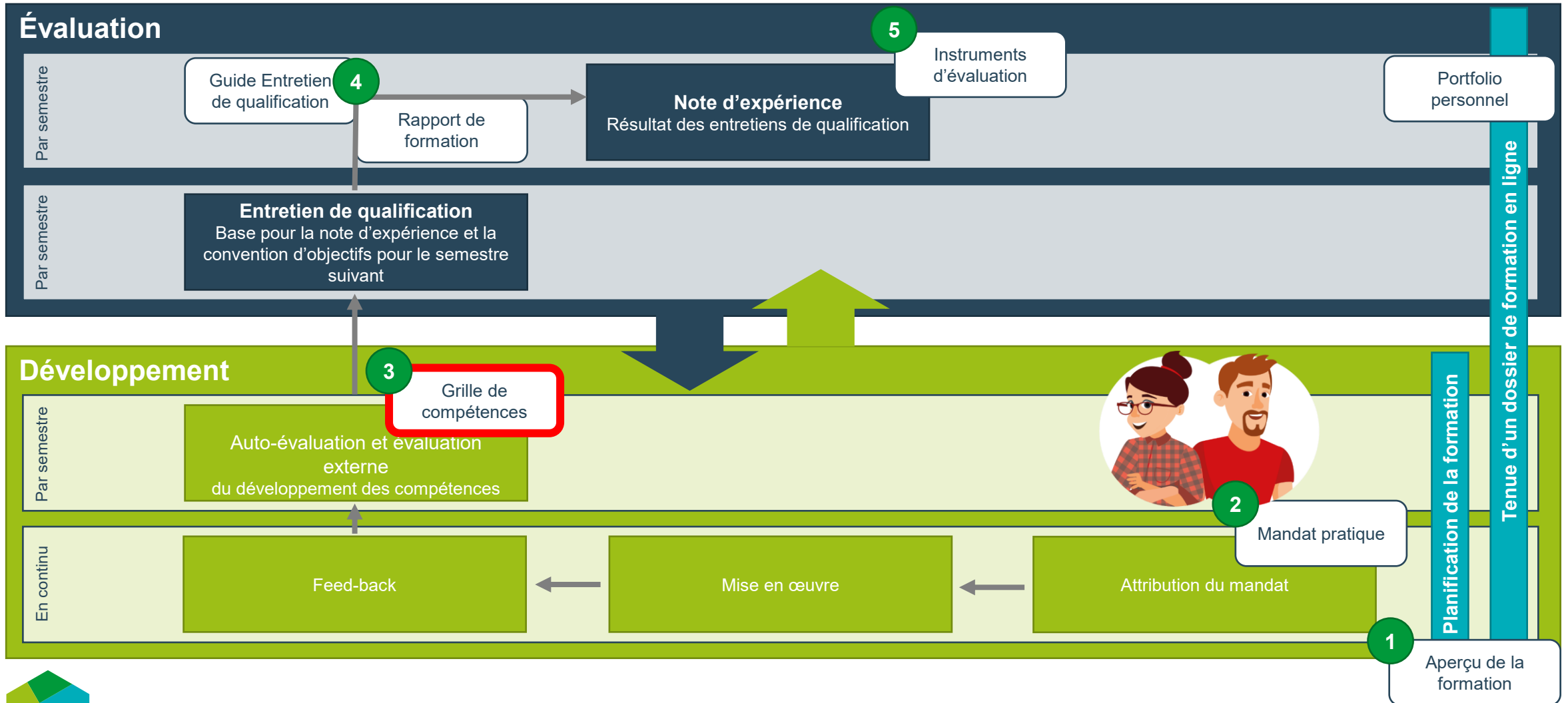
Chemin d'accès pour trouver la vidéo dans Konvink :

Dashboard → CIFIC Employés de commerce → Pour les formateurs et formatrices →
Mes tâches en tant que formateur-riche → Un premier aperçu de vos tâches et outils →
Comment les éléments opérationnels facilitent votre travail en tant que formateur ou formatrice

Phase de développement

Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation

36 Les cinq étapes de la formation en entreprise



37 **Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation (1/3)**

Situation initiale

À la fin d'un semestre, lorsque tous les mandats pratiques du semestre ont été traités, les personnes en formation procèdent à une évaluation de leur niveau de compétence. En tant que formateur ou formatrice, vous procédez vous aussi à une évaluation des compétences des personnes en formation chaque semestre. Cette évaluation externe a également lieu deux fois par an. Pour ces évaluations, vous et les personnes en formation utilisez la grille de compétences préconçue.

Utilité

- Consigner les points forts et points faibles des personnes en formation
- Outil de réflexion idéal
- Soutient le développement ciblé de compétences
- Point de départ pour la planification d'autres mesures de développement
- Base pour les entretiens de qualification semestriels



38 Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation (2/3)

Démarche

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



The screenshot shows the KONVINK dashboard for 'Evaluations «1re année d'apprentissage CFC (à partir de la génération 2025)»'. It includes a navigation menu, a 'Retour' button, and a 'Vers le haut' button. The main content area contains a publication date 'Publié le 19.03.2025 | CFC Employés de commerce 2023' and a description: '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.' Below this, there are three buttons: 'Démarrer l'évaluation' (highlighted in red), 'Comparer les évaluations', and 'Inviter un évaluateur externe' (highlighted in red). A table below these buttons has columns for 'Date', 'Type', 'Personne effectuant l'implémentation', 'Statut', and 'Action', with corresponding buttons for each column.



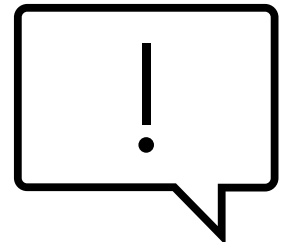
The screenshot shows the evaluation form for 'a1 : Est-ce que je documente le développement de mes compétences de manière ciblée ?'. It includes a 'Terminer' button and a progress bar. The form is titled 'CFC Employés de commerce 2023 : 1re année d'apprentissage CFC (à partir de la génération 2025)' and 'Catégorie: a1 : Examiner et développer des compétences commerciales'. The question is 'a1 : Est-ce que je documente le développement de mes compétences de manière ciblée ?'. Below the question, there are two radio buttons: 'Je n'ai pas encore pu mettre en œuvre cette compétence opérationnelle dans ma pratique.' and 'J'y parviens déjà dans la pratique.'. The 'J'y parviens déjà dans la pratique.' option is selected. Below this, there are two text input fields: 'Je vois un besoin d'amélioration' and 'Ma conclusion :'. The 'Ma conclusion :' field contains a list of five options with star ratings: '* 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.', and '*****'. The 'Je vois un besoin d'amélioration' field is highlighted in red.



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

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



40 Que retenir des grilles de compétences (bilan)

L'auto-évaluation et l'évaluation externe sont des **instruments essentiels au développement ciblé des compétences**. Elles identifient les points forts et les points faibles des apprenti-e-s et sont le point de départ pour planifier d'autres mesures de développement.

La grille de compétences est un instrument qui vous aide, vous et vos apprenti-e-s, à évaluer le niveau de compétence. L'auto-évaluation et l'évaluation externe servent également de **base aux entretiens de qualification semestriels**.

- La grille de compétences permet de procéder à **une auto-évaluation du développement de ses propres compétences** sur la base de critères concrets et est **un outil de réflexion optimal**.
- L'auto-évaluation des apprenti-e-s sera complétée par une **évaluation externe** qui sera effectuée par les **formateurs ou formatrices** ou par **d'autres personnes impliquées dans la formation des apprenti-e-s**.
- La grille de compétences n'est pas un test. Il s'agit bien davantage d'un moyen, pour les apprenti-e-s comme pour les formateurs et formatrices, de **suivre le développement des compétences** des apprenti-e-s **au fil du temps et de mettre en lumière les progrès réalisés**.



Les grilles de compétences font partie du dossier à remettre aux experts pour les examens professionnels

41 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. Répondez aux questions 2 - 4 – 6 – 14 de la grille de compétences de 1^{ère} année CFC.

Attente/objectif

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

Conditions-cadres

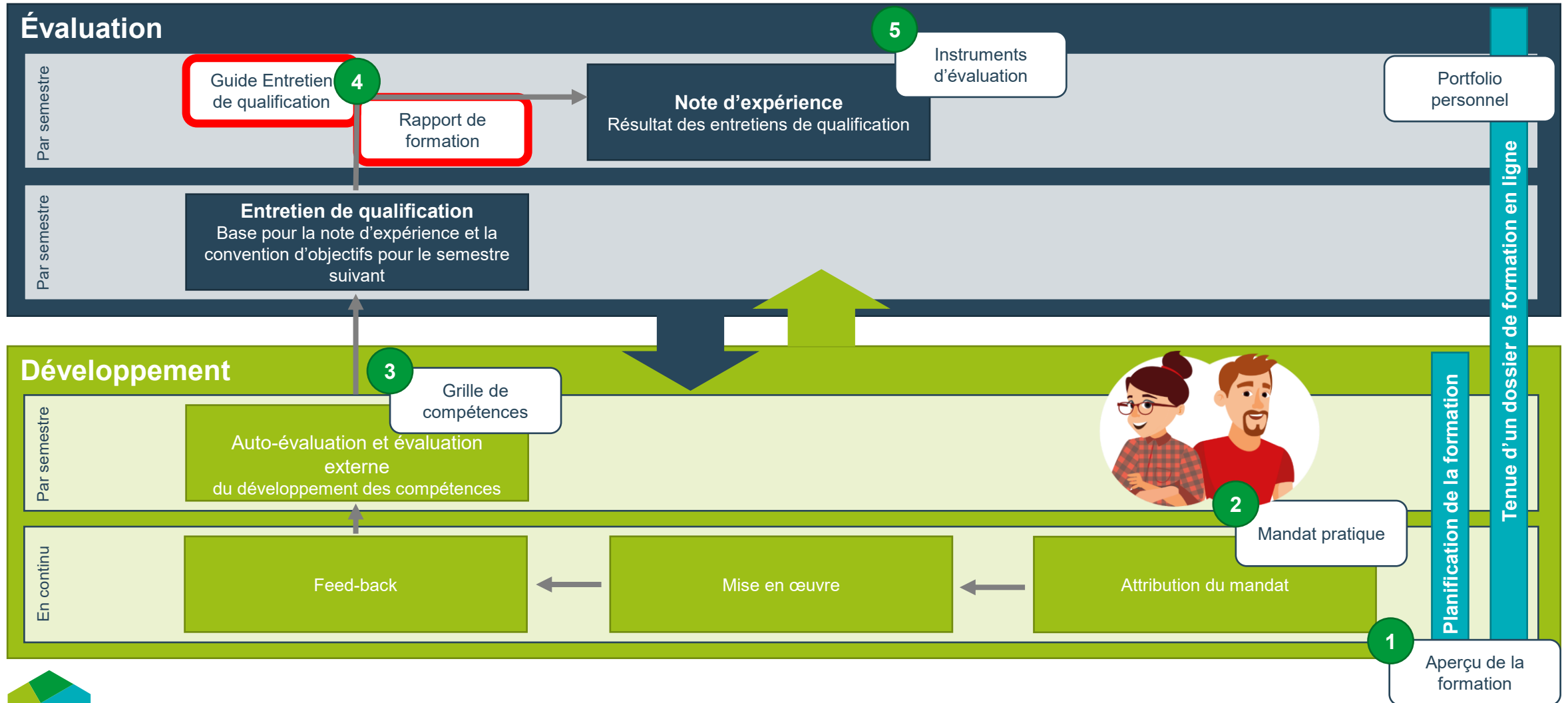
Outil : Grille de compétences
Forme sociale : travail individuel
Durée : 15' (10' individuel / 5' d'échange)



Phase d'évaluation

Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé

43 Les cinq étapes de la formation en entreprise



44 Processus pour l'entretien de qualification à l'aide du rapport de formation

Organiser l'entretien

- Fixer la date de l'entretien
- Demander à l'apprenti-e de se préparer à l'entretien (c.f. MP « participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART »)

Se faire une idée générale

- Repenser à la pratique professionnelle de votre A. du semestre écoulé
- Passer en revue les œuvres des MP
- Comparer les grilles de compétences (auto-éval. et éval. Ext.)

Pré-remplir le rapport de formation

- Compléter le rapport de formation
- Faire le point sur les objectifs du semestre précédent
- Prédéfinir les objectifs futurs (s'aider des grilles de compétences)

Réaliser l'entretien de qualification

- Dresser l'état des lieux du semestre passé
- Discuter des éléments marquants des grilles de compétences (auto-éval. et éval. ext.)
- Convenir ensemble des objectifs et mesures pour le semestre suivant

Finaliser le rapport de formation

- Finaliser le rapport de formation
- Faire signer le rapport à toutes les parties
- Ajouter le rapport dûment signé dans Konvink
- Transmettre le document dans les services internes de l'entreprise

Etape suivante : attribuer la note d'expérience du semestre (CCE)

45 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (1/8)

Situation initiale

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

Utilité

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



46 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (2/8)

Préparer l'entretien de qualification

1. Convoquez vos apprenti-e-s à l'entretien suffisamment tôt à l'avance. Veuillez leur indiquer de procéder au mandat pratique « Participer activement aux entretiens de qualification », tâches partielles 1-3, avant l'entretien.
2. Passez en revue les mandats pratiques / documentations traités.

1re année d'apprentissage

	À réaliser pour le	Mandat pratique	Compétence opérationnelle	Œuvre créée	Œuvre vérifiée
a3 : Signaler la zone d'intervention	22.08.2023				
a5 : Se familiariser avec le concept de sécurité	14.09.2023				
a5 : Utiliser les équipements de protection individuelle	19.10.2023				
b3 : Établir un plan de nettoyage	23.11.2023				
b4 : Effectuer un contrôle d'entretien	18.01.2024				
b6 : Appliquer les mesures d'hygiène	15.03.2024				

Plus	Liste de choses à faire	Rapports de formation	Notes d'expérience	Bilan
Grille de compétences	Jusqu'à quand ?	Statut	Terminé ?	Évaluations
1re année d'apprentissage CFC				
1er semestre	01.02.2024	En cours de traitement	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Auto-évaluation du 30.12.23 <input checked="" type="checkbox"/> Évaluation externe par Maria Chevalier du 21.02.24

Comparer les évaluations

FCS formation initiale : 1re année d'apprentissage CFC

Comparer les évaluations

Auto-évaluation (bleu) / Fremdschätzung (vert)

Catégorie: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

Question clé 1: Est-ce que je suis apte à communiquer et adopter un comportement professionnel lors d'un entretien avec une cliente afin de répondre à mon rôle d'hôte ?

Catégorie: Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

Question clé 2: Suis-je en mesure de répondre et de traiter les préoccupations des clients en fonction de la situation ?

Question clé 3: Est-ce que je parviens à trouver et présenter des solutions utiles à la cliente ?

Question clé 4: Suis-je en mesure de créer une expérience d'achat positive pour le client ?

Catégorie: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi



47 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (3/8)

Préparer l'entretien de qualification

3. Ouvrez la boussole des compétences de la personne en formation via le cockpit de formation et ouvrez une compétence opérationnelle.
4. Passez en revue les mandats pratiques / documentations traités.
5. Comparez votre évaluation par un tiers à l'auto-évaluation de vos apprenti-e-s. Déterminez d'ores et déjà les évaluations que vous souhaitez approfondir pendant l'entretien.
6. L'«évaluation entretien de qualification» par CO se compose de la moyenne de toutes les questions de l'auto-évaluation et de l'évaluation externe concernant cette compétence d'action.
7. Déplacez le curseur dans l'«évaluation entretien de qualification» sur la position correspondante.

The screenshot shows a digital interface for evaluating a competency. At the top, the title is 'Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions', shared by Mia Muster, and updated on 11 December 2024. The main section is titled 'Évalue ta compétence opérationnelle.' and includes an information icon and a text block: 'C'est ici que tu peux évaluer tes compétences à différents moments. Mais avant cela, lis la section « Qu'est-ce qui constitue un travail de qualité ? ». Puis réfléchis aux mandats pratiques et œuvres que tu as réalisés ainsi qu'à l'expérience accumulée dans ce champ de compétences. Nous te conseillons de mettre à jour ton évaluation tous les six mois.' Below this, there are four evaluation cards. The first card, 'Évaluation entretien de qualification', shows a 5-star scale with a green bar at 4 stars and a 'Supprimer' button. The other three cards are for 'Auto-évaluation de Mia Muster', 'Évaluation externe de Mays Gerber', and 'Évaluation externe de Mario Moretti', each showing a 5-star scale with 3 stars highlighted in green. Each card has a 'Placer pour une nouvelle évaluation' button.



48 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (4/8)

Préparer le rapport de formation

1. Naviguez dans votre cockpit de formation sous « choses à faire » vers la fonction du rapport de formation.
2. Remplissez les informations générales du rapport de formation.
3. Consultez les évaluations de la boussole de compétences qui ont été reprises sous « Évaluation » et adaptez-les si nécessaire.
4. Enregistrez le rapport de 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

Ludw Battakon
Ludw.battakon@gmail.com
1re année d'apprentissage

12 Mandats pratiques 0 Œuvres

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 Ouvert Démarrer

Rapport de formation

Évaluation

Évaluation globale des compétences professionnelles

Gestion des relations avec les clients

Rapport de formation PDF

Télécharger



49 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (5/8)

Préparer le rapport de formation

5. Reprenez du certificat semestriel l'évaluation des performances dans l'école professionnelle (notes / absences / engagement, etc.) et reportez-la dans le champ correspondant.
6. Reprenez la note du contrôle de compétences CI effectué et reportez-la sous Performances dans les CI. Si aucun contrôle des compétences CI n'a été effectué pendant le semestre en question, saisissez « Non applicable » dans le champ correspondant.
7. Sur la base de votre évaluation, vous en déduisez des objectifs pertinents et des mesures adaptées pour la suite de la formation et les consignez sous «Aperçu».
8. Enregistrez le rapport de formation.

The image shows two screenshots of a digital form for training evaluation. The top screenshot is the 'Évaluation' (Evaluation) section. It features a navigation bar at the top with tabs for 'Tableau de bord', 'Général', 'Évaluation', 'Aperçu', and 'Conclusion'. Below the navigation, there are sections for 'Évaluation globale des compétences professionnelles', 'Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques', 'Évaluation personne en formation' (with four sub-sections for different skills), and 'Évaluation des formateurs et formatrices'. The bottom screenshot is the 'Aperçu' (Overview) section, which includes a navigation bar with 'Tableau de bord', 'Général', 'Évaluation', 'Aperçu', and 'Conclusion'. It contains a section for 'Objectifs et mesures pour le prochain semestre' with a table for 'Objectif 1' and 'Mesures', and a 'Cronogramme' field at the bottom.



50 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (6/8)

Réaliser l'entretien de qualification

1. L'entretien de qualification se veut un outil de dialogue.
2. Pour entrer en matière, dressez un état des lieux général du semestre passé.
3. Discutez des résultats de l'auto-évaluation et de l'évaluation par un tiers à l'aide de la grille de compétences. Chaque partie complète ses évaluations au moyen d'exemples concrets.
4. Montrez de manière tangible à vos apprenti-e-s les objectifs et mesures prévus pour le semestre suivant et discutez de la démarche concrète.
5. Consignez le tout dans le rapport de formation et signez-le ensemble à la fin de l'entretien.
6. Mettez en évidence les étapes au regard de la note d'expérience en entreprise. Répondez à toutes les éventuelles questions en lien avec les critères d'évaluation.



Document de soutien pour structurer l'entretien de qualification

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- Déduire 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- Déduire 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

Source :

Konvink → pour les formateurs et formatrices → Mes tâches

ou en tant que formateur-riche

52 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (7/8)

Suivi

1. Assurez-vous que le rapport de formation est dûment rempli et signé.
2. Transmettez le rapport de formation signé à toutes les parties et à tous les services internes (p. ex. service du personnel), et téléchargez-le dans le cockpit de formation sur Konvink.
3. Le rapport de formation devra être présenté sur demande de l'autorité cantonale de surveillance de l'apprentissage.
4. Le rapport de formation doit être conservé pendant un an après l'obtention du diplôme ou, le cas échéant, jusqu'à la fin de la procédure de recours.

The screenshot shows the 'Conclusion' step of a training report form. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', 'Évaluation', 'Aperçu', and 'Conclusion' (highlighted in blue). Below the navigation bar, the form contains the following sections:

- Conclusion**: A header section.
- Date / Signatures**: A section with the text 'Ce rapport de formation a été discuté le' followed by a date input field.
- Signature du formateur ou de la formatrice responsable**: A text input field for the trainer's signature.
- Signature de la personne en formation**: A text input field for the trainee's signature.
- Visa du ou de la représentant·e légal·e (date, signature)**: A text input field for the legal representative's signature.
- Sur demande, le rapport de formation doit être présenté aux autorités cantonales.**: A note at the bottom of the form.

The screenshot shows a table with the following columns: 'Rapport de formation', 'Jusqu'à quand?', 'Statut', 'Formateur·rice', 'Vers le rapport de formation', and 'Rapport de formation PDF'. The table contains two rows of data:

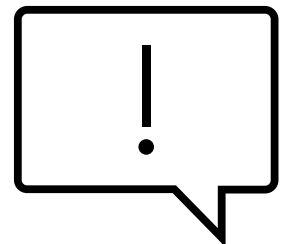
Rapport de formation	Jusqu'à quand?	Statut	Formateur·rice	Vers le rapport de formation	Rapport de formation PDF
1er semestre	15.02.2024	Terminé	Maria Chevalier	Rapport	Téléchargement PDE PDE signé
2e semestre	15.07.2024	Ouvert			



53 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (8/8)

Quels sont les points à prendre en compte ?

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



54 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 faire évoluer positivement un-e apprenti-e?**

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

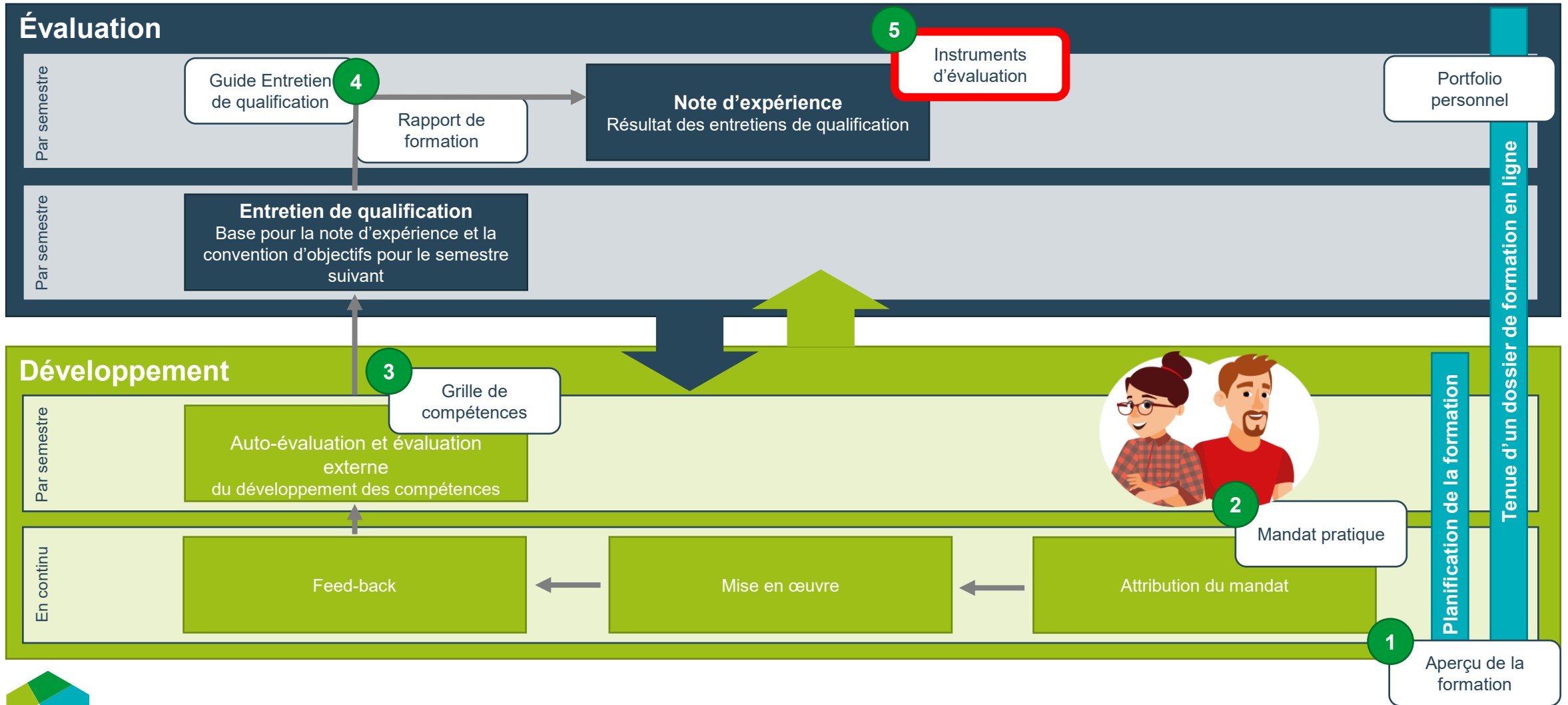
Outil : Flip Chart
Forme sociale : travail de groupe
Durée : 30' (20' d'échange, max. 2' de présentation par groupe)



Phase d'évaluation

Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise

56 Les cinq étapes de la formation en entreprise



57 **Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (1/6)**

Situation initiale

Sur la base des entretiens de qualification avec les personnes en formation et des rapports de formation, vous procédez à leur évaluation. Celle-ci est intégrée sous forme de note d'expérience dans la procédure de qualification. Vous attribuez la note d'expérience deux fois au cours du stage de longue durée. Une grille d'évaluation standardisée est mise à votre disposition pour garantir une évaluation équitable.

Utilité

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



58 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (2/6)

Démarche

1. À l'issue de l'entretien de qualification semestriel, vous attribuez dans le cadre d'une étape séparée la note d'expérience relative aux performances dans l'entreprise (contrôle de compétences en entreprise BKN).
2. À ces fins, évaluez les performances de vos apprenti-e-s au moyen des 5 critères d'évaluation prévus :
 - Compétences opérationnelles développées
 - Analyser les forces et les faiblesses
 - Déduire des apprentissages
 - Faire preuve de motivation et d'initiative
 - Collaboration interne et externe active

NAVIGATEUR DASHBOARD MON PORTFOLIO SE DÉCONNECTER KONVINK

Vers le haut

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
Anna Oseli anna.oseli@gmail.com 1re année d'apprentissage Plus ▾	6 / 27 Liste de choses à faire →	6 Rapports de formation ▾	🧭 📝	✉️ 📁 1 📋
Ludw Katta ludw.katta@gmail.com 1re année d'apprentissage Plus ▾	0 / 27 Liste de choses à faire →	0 Rapports de formation ▾	🧭 📝	✉️ 📁 📋



59 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (3/6)

Démarche

3. Dans le cockpit de formation sur Konvink, sélectionnez la tâche « Note d'expérience ».
4. Lisez les questions clés relatives aux différents critères d'évaluation.
5. Lisez également les niveaux de qualité correspondant aux points 0 à 3. Vous y trouverez des informations détaillées sur l'axe d'évaluation essentiel pour chaque critère.
6. Procédez à l'évaluation de vos apprenti-e-s et attribuez le nombre de points qui correspond à leurs performances.
7. Justifiez les points retirés dans le champ correspondant. Veillez à utiliser des termes concrets, complets et tangibles.

Critère 1

Compétences opérationnelles développées
Question principale : L'apprenti-e a-t-il/elle développé les compétences opérationnelles prévues pour le semestre concerné ?

Indications sur l'attribution des points

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 Points →	L'apprenti-e n'a développé aucune des compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle n'a documenté aucun des mandats pratiques.

Évaluation
Saisissez à présent votre évaluation. Cliquez sur le nombre de points correspondant.

0 1 2 3

Justification
Saisissez votre justification pour l'attribution des points. Pour un nombre de points inférieur à 3, la justification est obligatoire.

Suivant



Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (4/6)

Démarche

8. Une fois que vous avez évalué tous les critères, la note d'expérience en entreprise est calculée automatiquement.
9. Vérifiez votre saisie et rectifiez-la si nécessaire.
10. Validez les données relatives à la note d'expérience et complétez les justifications éventuelles.
11. Utilisez la fonction « Aperçu PDF » afin de visualiser l'évaluation.
12. Cliquez sur le bouton « Terminer l'évaluation » pour enregistrer la note d'expérience obligatoire.
13. La note et le rapport d'évaluation (PDF) s'afficheront dans le cockpit de formation.
14. Utilisez le bouton « Transmettre les notes » pour communiquer la note d'expérience au BDEFA2.

Vérifier la saisie
↑

Vérifiez à présent votre évaluation par critère dans la colonne « Points obtenus ». Si vous souhaitez corriger des points, retournez dans le critère et effectuez la modification.

	Points maximum	Points obtenus	Pondération	Total
Critère 1 Compétences opérationnelles développées	3	2	→ 4,0 →	8
Critère 2 Analyser les forces et les faiblesses	3	2	→ 1,0 →	2
Critère 3 Déduire des apprentissages	3	1	→ 1,0 →	1
Critère 4 Faire preuve de motivation et d'initiative	3	2	→ 1,0 →	2
Critère 5 Collaboration interne et externe active	3	2	→ 1,0 →	2
Nombre total de points			Points maximum 24	Points obtenus 15

4,0

Une fois que vous avez évalué chacun des critères, la note suivante est obtenue à partir du total des points :

?
Suivant

Valider et finaliser les données
↑

En effectuant les trois étapes suivantes, vous fermez l'évaluation de façon définitive et irrévocable. Mais vous pouvez aussi enregistrer la saisie et continuer ultérieurement.

Valider les données
Vérifier à présent toutes les saisies. Veuillez corriger les erreurs ou les compléments directement dans le critère correspondant.

Enregistrer la saisie et démarrer la validation

Créer PDF pour prévisualisation
Vous pouvez télécharger ici l'évaluation complète au format PDF pour prévisualisation.

Créer PDF

Finaliser l'évaluation
À présent, finalisez l'évaluation. Veuillez noter que les données sont définitives et irrévocables. Le résultat est enregistré automatiquement dans votre cockpit de formation.

Finaliser l'évaluation



61 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (5/6)

Suivi

1. Assurez-vous que le rapport d'évaluation sur la note d'expérience en entreprise a été discuté et signé.
2. Faites parvenir le rapport d'évaluation signé à toutes les parties ainsi qu'à tous les services internes (p. ex. service du personnel).
3. Téléchargez le rapport d'évaluation signé dans le cockpit de formation.
4. Les rapports d'évaluation relatifs à toutes les notes d'expérience en entreprise attribuées doivent être conservés pendant un an après l'obtention du diplôme ou, le cas échéant, jusqu'à la fin de la procédure de recours.

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

Ludw Katta
ludw.katta@gmail.com
1re année d'apprentissage
Plus

0 / 27 0

Liste de choses à faire → Rapports de formation Notes d'expérience Bilan

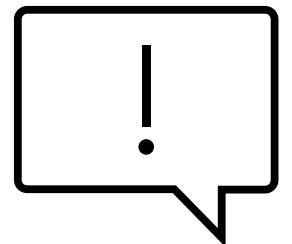
Année d'apprentissage	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur-riche	Évaluation	Rapport de formation PDF	Note
1er semestre	15.02.2024	Transmis	Alex Müllerkon	Terminé	Téléchargement PDF PDF signé	4,0
2e semestre	15.08.2024	Ouvert				



62 **Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (6/6)**

Quels sont les points à prendre en compte ?

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



63 Mandat « Note d'expérience en entreprise »

Définition de la tâche

À deux, faites-vous une idée générale des critères d'évaluation et notez les éventuelles questions en binôme.

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' (5' lecture / 10' d'échange)

Mon rôle de formatrice/formateur

65 Mon rôle de formatrice/formateur

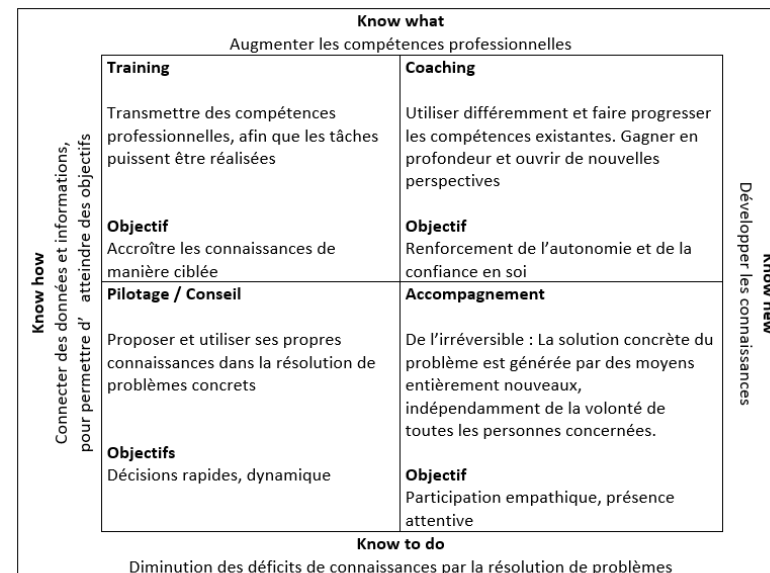
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

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 »



66 Mon rôle de formatrice/formateur

Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

Le rôle de coach

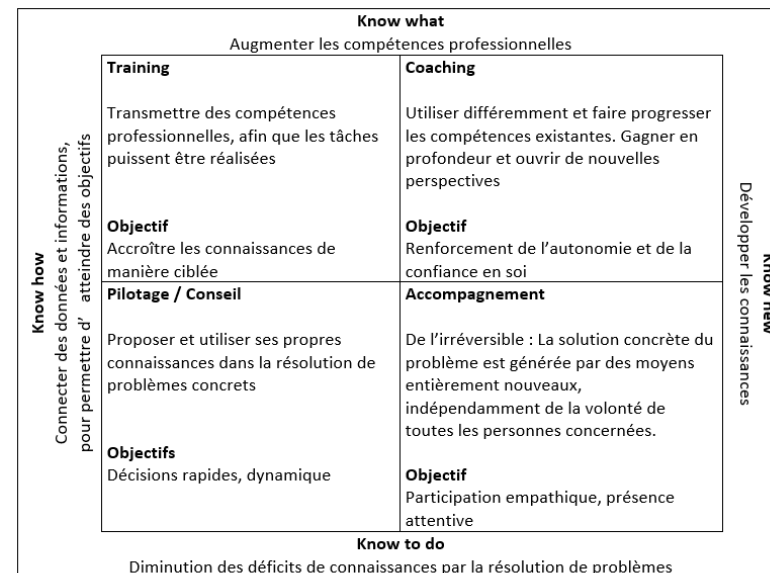
- J’exploite les points forts des personnes en formation et je les développe en fonction du niveau de formation.
- Je leur propose un cadre, j’accompagne le processus et je donne des lignes de conduite.
- Les personnes en formation travaillent sur leur développement professionnel et personnel en toute 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.



Know how
Connecter des données et informations, pour permettre d’atteindre des objectifs

Know new
Développer les connaissances

Cours interentreprises

Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEn

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

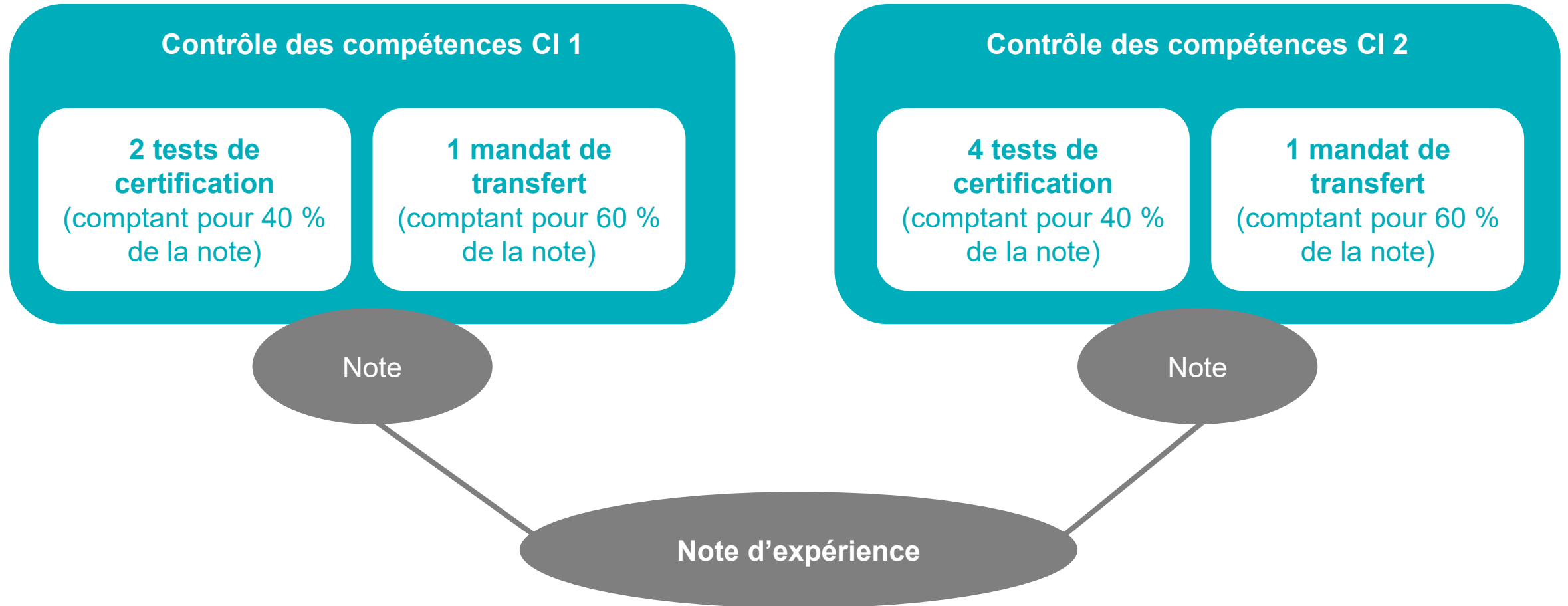


Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année



Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année

Calcul de la note d'expérience au CI



Procédure de qualification

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

		1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes			
Examen final	Examen final dans l'entreprise						TP	Note éliminatoire		30%	
	Examen final à l'école						CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)		30%	
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE		25%	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO a	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		Moyenne des 6 notes semestrielles globales	50%	40%
		DCO b	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		DCO c	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		DCO d	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DCO e	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
	Option					NBS 1	NBS 2				
Note d'expérience CI	NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	NSG 5	NSG 6	Moyenne des 2 CC-CI		25%		
			CC-CI 1		CC-CI 2						

Légende :

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise
 DCO = domaine de compétences opérationnelles
 TP = travail pratique

CP / CG = connaissances prof./culture générale
 NBS = note du bulletin semestriel
 DC = domaine à choix

NSG = note semestrielle globale

72 Travail préparatoire au travail pratique (TPTP)



Dans le cadre des examens pratiques, les apprenti-e-s devront remettre un dossier contenant les documents suivants :

- Leur plan de formation en entreprise
- Leurs grilles de compétences :
 - 6 auto-évaluations (1 par semestre)
 - 6 évaluations externes (1 par semestre)
- Organigramme donnant un aperçu de la structure de leur entreprise
- Leur œuvre « Mandat de transfert n°2 »



Sans un dossier complet, les apprenti-e-s ne pourront pas se présenter aux examens !

73 Ressources

Thèmes	Où trouver l'information?
Achat des licences Konvink	Boutique en ligne sur le site de la CIFIC Suisse → igkg.ch
Demandes techniques Konvink	Support Konvink → konvink.ch/support-center/
Difficultés dans la mise en place du Cockpit de formation dans Konvink	Support Konvink → konvink.ch/support-center/ + Interlocuteur à l'OFPC pour BDEFA2 → Ruben Martinez : ruben.martinez@etat.ge.ch
Accompagnement pour la formation en entreprise	Konvink → pour les formateurs et formatrices → mes tâches en tant que formateur-riche
Informations sur les compétences opérationnelles	Konvink → dashboard → mes organisations : formation commerciale initiale → mon savoir-faire éléments opérationnels
Demandes en lien avec le contrat d'apprentissage	Votre conseiller en formation de l'OFPC
Difficultés avec votre apprenti-e	Votre commissaire d'apprentissage
Informations sur les cours interentreprises	Site internet de la CIFIC Genève → cific-geneve.ch

Feedback des participant-e-s - CIFC Genève



Kauffrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce CFC Services et administration (SA)
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

Merci de votre attention