



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Module d'approfondissement en entreprise Employé-e de commerce CFC SA FIEc (SLD 2+1)

19 juin 2025

2 Agenda

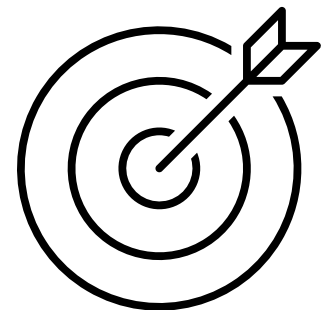
- 1 Former en fonction des compétences opérationnelles
- 2 Planifier et mettre en œuvre la formation en entreprise
- 3 Mon rôle de formatrice/formateur
- 4 Cours interentreprises
- 5 Résumé et conclusion



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.



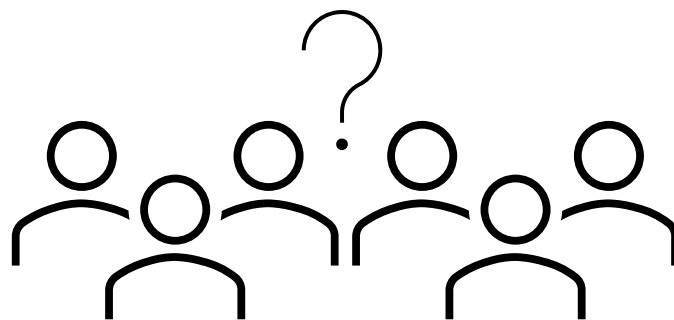
Qui est qui ?

5 Qui est qui ?

Nouveau formateur ?

Nouveau formateur sur la
nouvelle ORFO ?

Formateur responsable /
formateur terrain ?



Apprenti en écourté ?

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 CFC



Brochure : page 2

Domaines des 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 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 en langue étrangère (Option « Communication en 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 multimédias	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 »)



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

1 post-it par tâche

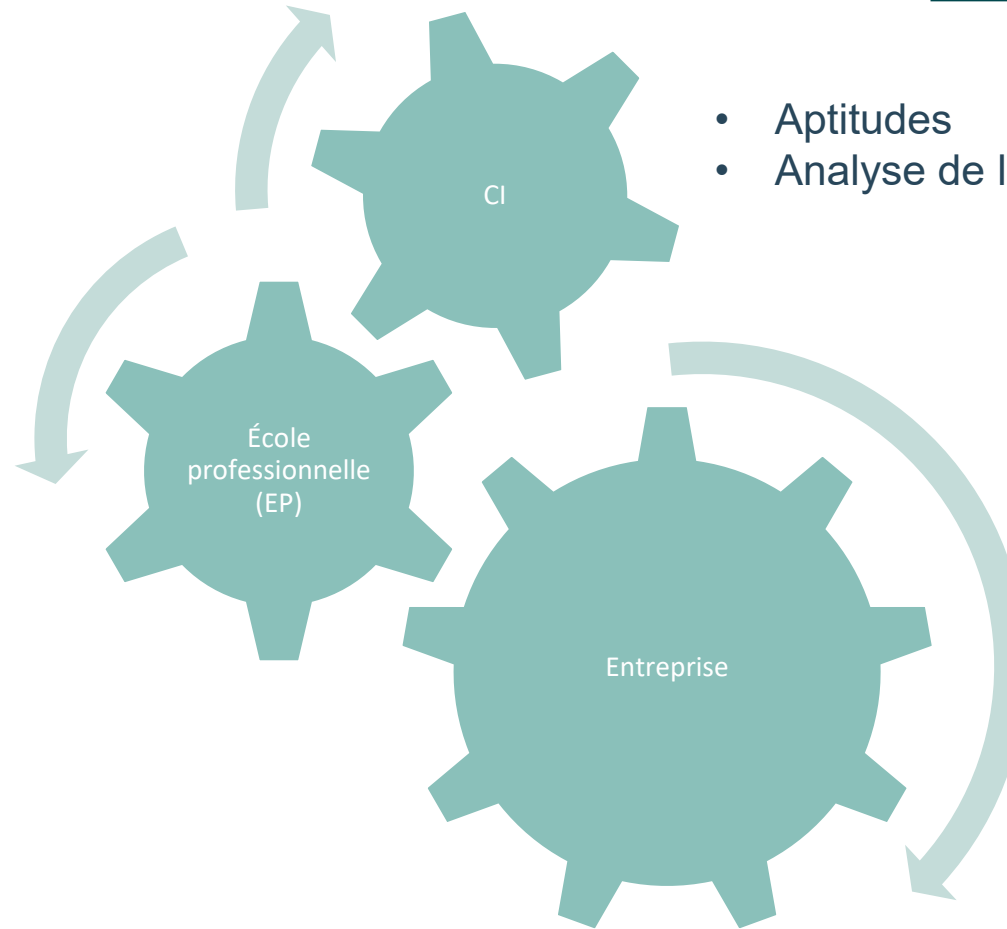
Placez les post-it dans le bon domaine de compétences opérationnelles (DCO)

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



Brochure : page 3

- Connaissances fondamentales
- Savoir-faire

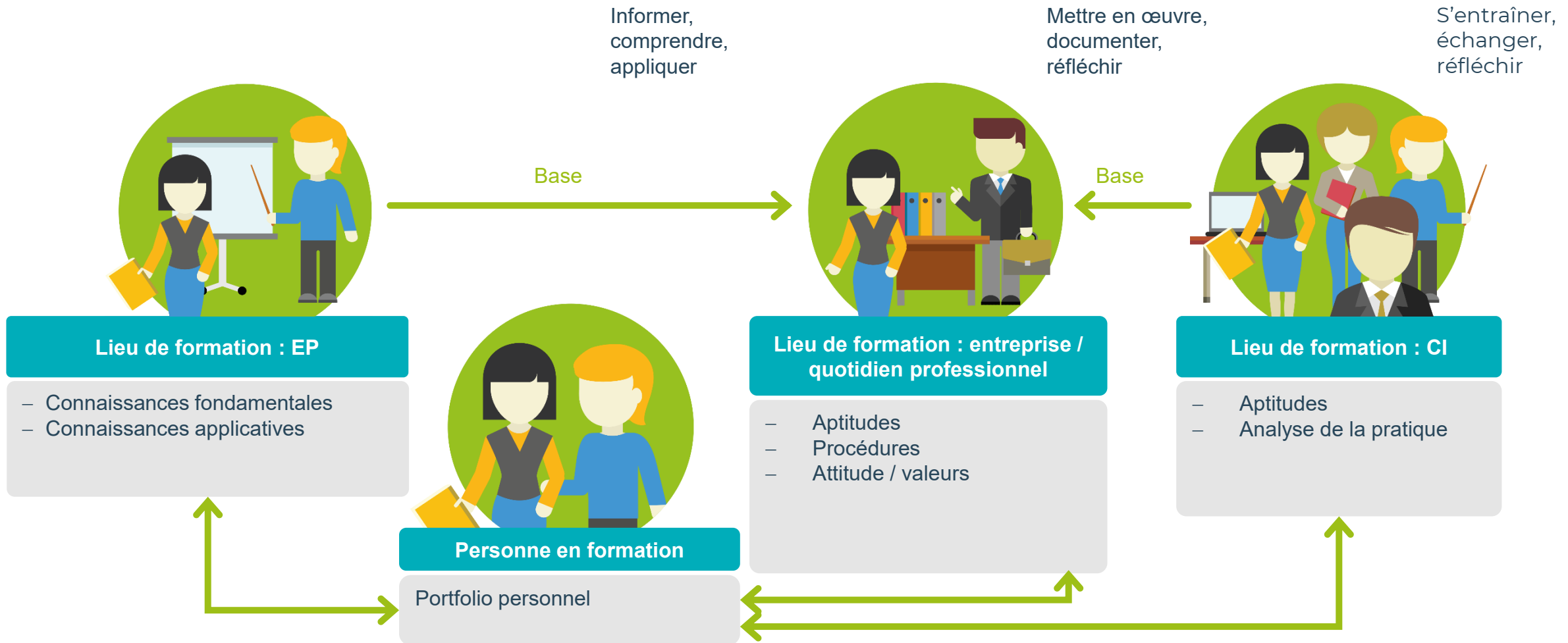


- Aptitudes
- Analyse de la pratique

- Aptitudes
- Processus opérationnels
- Attitudes / valeurs

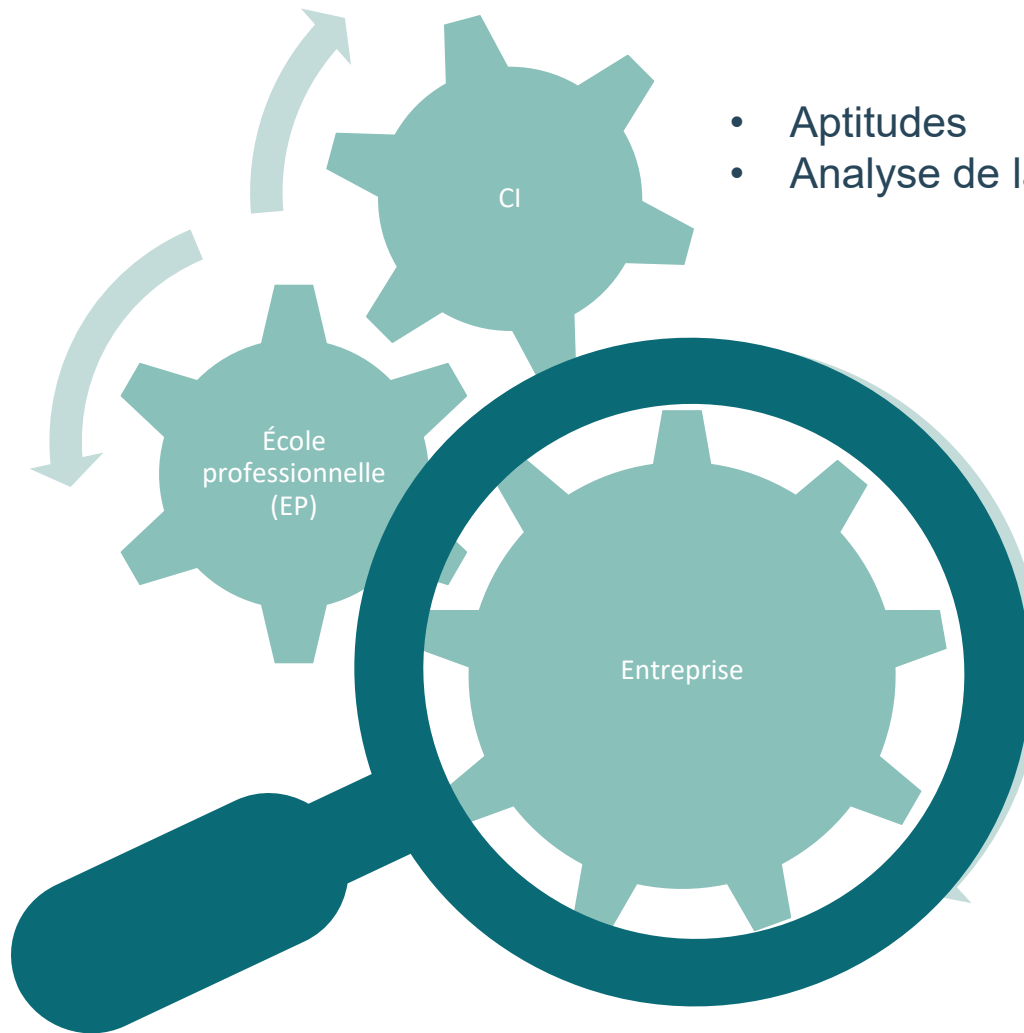


12 Les interactions entre les trois lieux de formation(2/2)



13 L'entreprise

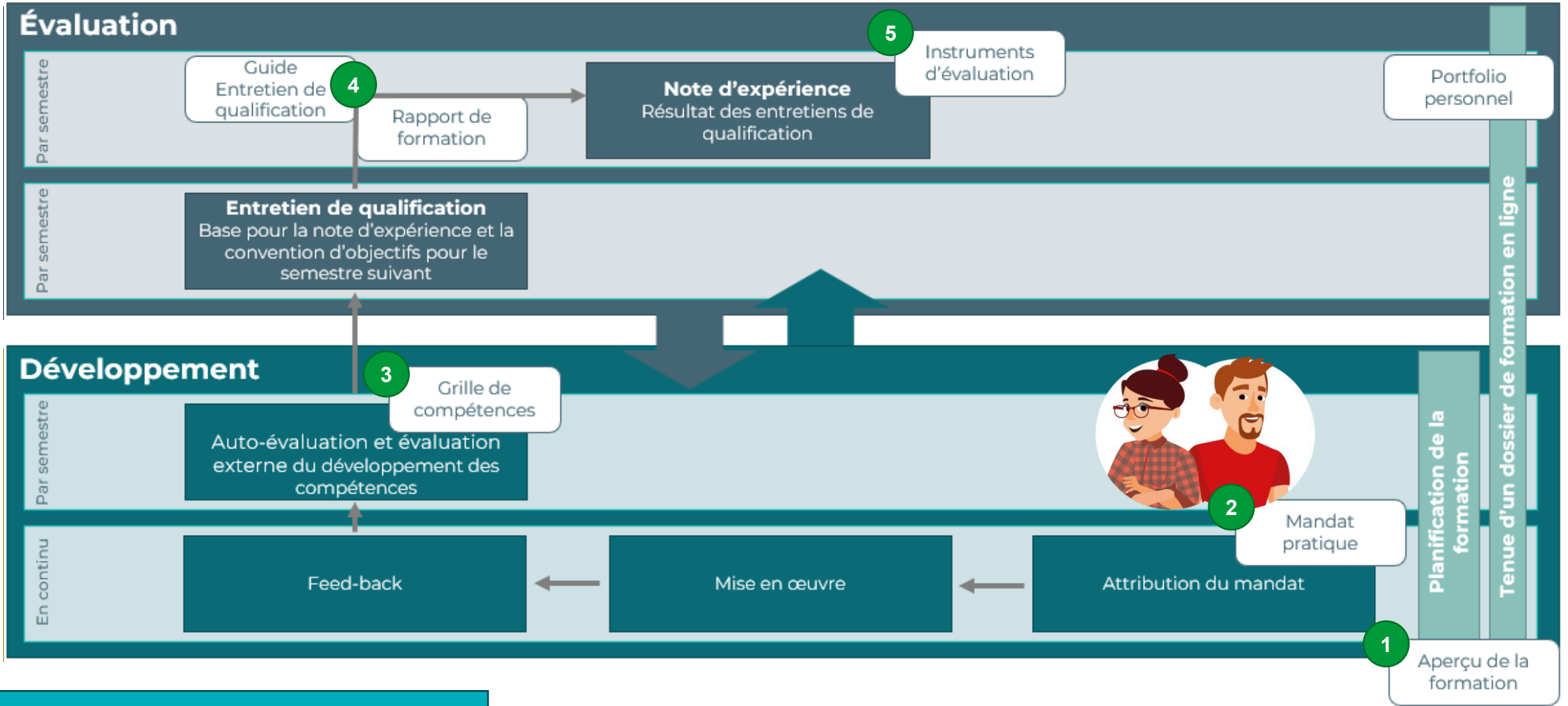
- Connaissances fondamentales
- Savoir-faire



- 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

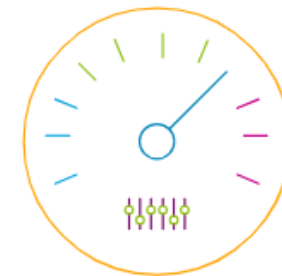
Formateur-riche principale

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

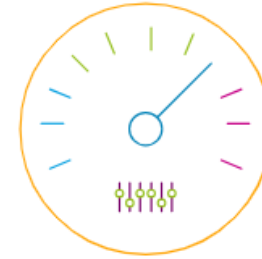
6e semestre

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

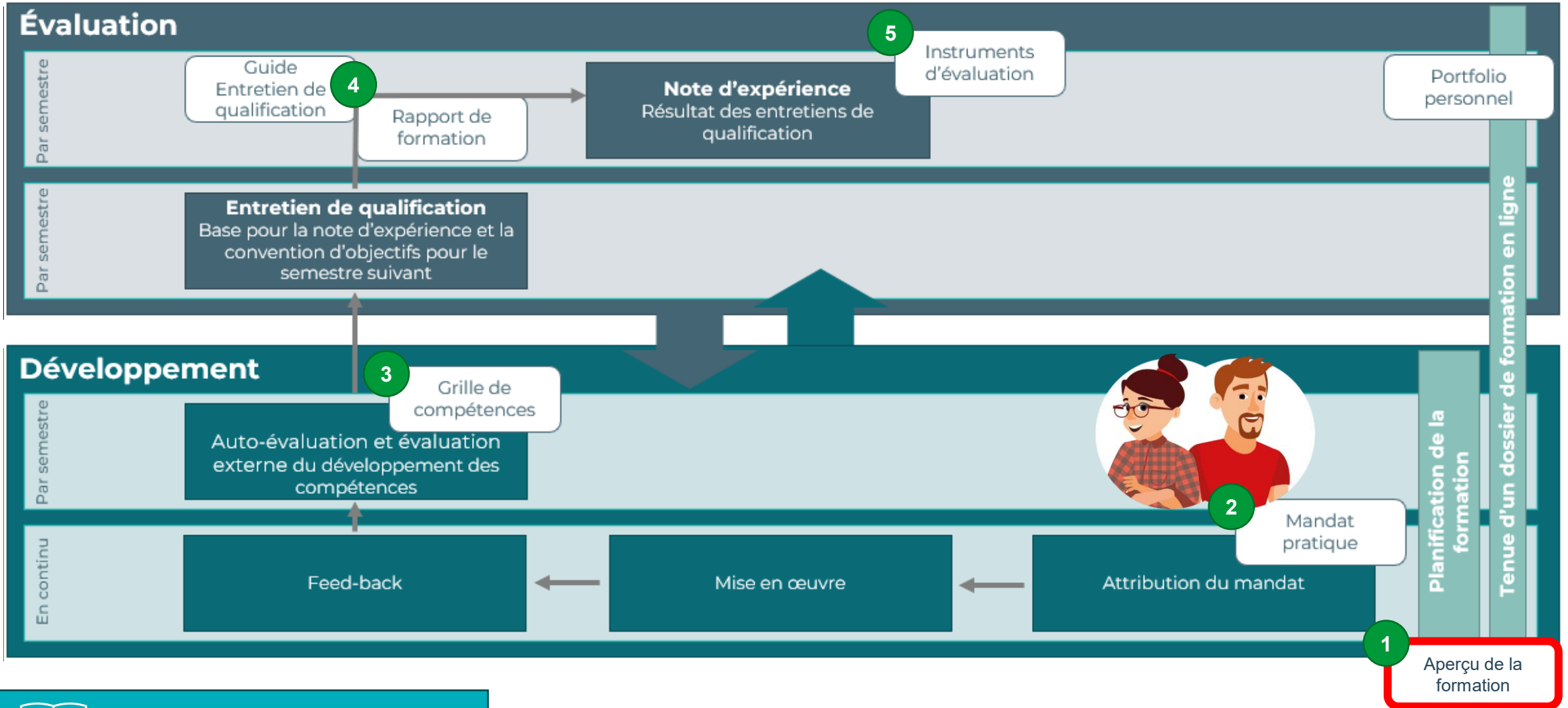
6e semestre

15.04.2026

Ouvert

Phase de développement
Étape 1 : planifier la formation en entreprise

25 Formation en entreprise





Aperçu de la formation professionnelle Employé·e de commerce CFC SA FIEc

A partir du début de stage - rentrée scolaire 2025



Brochure : page 4

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

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

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

**Modèle de plan de formation Employé-e de commerce CFC SA FIEc à partir du début de l'apprentissage 2025 - stage de longue durée**

Mandat pratique	Plan	à réaliser pour le	Service/personne en charge
Domaine de compétences opérationnelles A - Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques			
a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART	x		
a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	x		
a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services	x		
a3 Recevoir des retours	x		
Domaine de compétences opérationnelles B - Interaction dans un milieu de travail interconnecté			
b2 Analyser les interfaces en entreprise	x		
b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations	x		
b3 Participer aux discussions économiques	x		
Domaine de compétences opérationnelles C - Coordination des processus de travail en entreprise			
c3 Établir et surveiller un calendrier de projet	x		
c3 Documenter le processus	x		
c3 Optimiser le processus	x		
Domaine de compétence opérationnelle D - Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs			
d2 Mener des entretiens d'information et de conseil	x		
d2 Traiter des réclamations	x		
Domaine de compétences opérationnelles E - Utilisation des technologies numériques du monde du travail			
e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données	x		
e1 Gérer des applications et des problèmes techniques	x		
e2 Rechercher et évaluer des informations	x		
e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative	x		
e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative	x		
e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia	x		
e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias	x		
e4 Élaborer un modèle	x		
Nombre de mandats pratiques obligatoires	20		



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

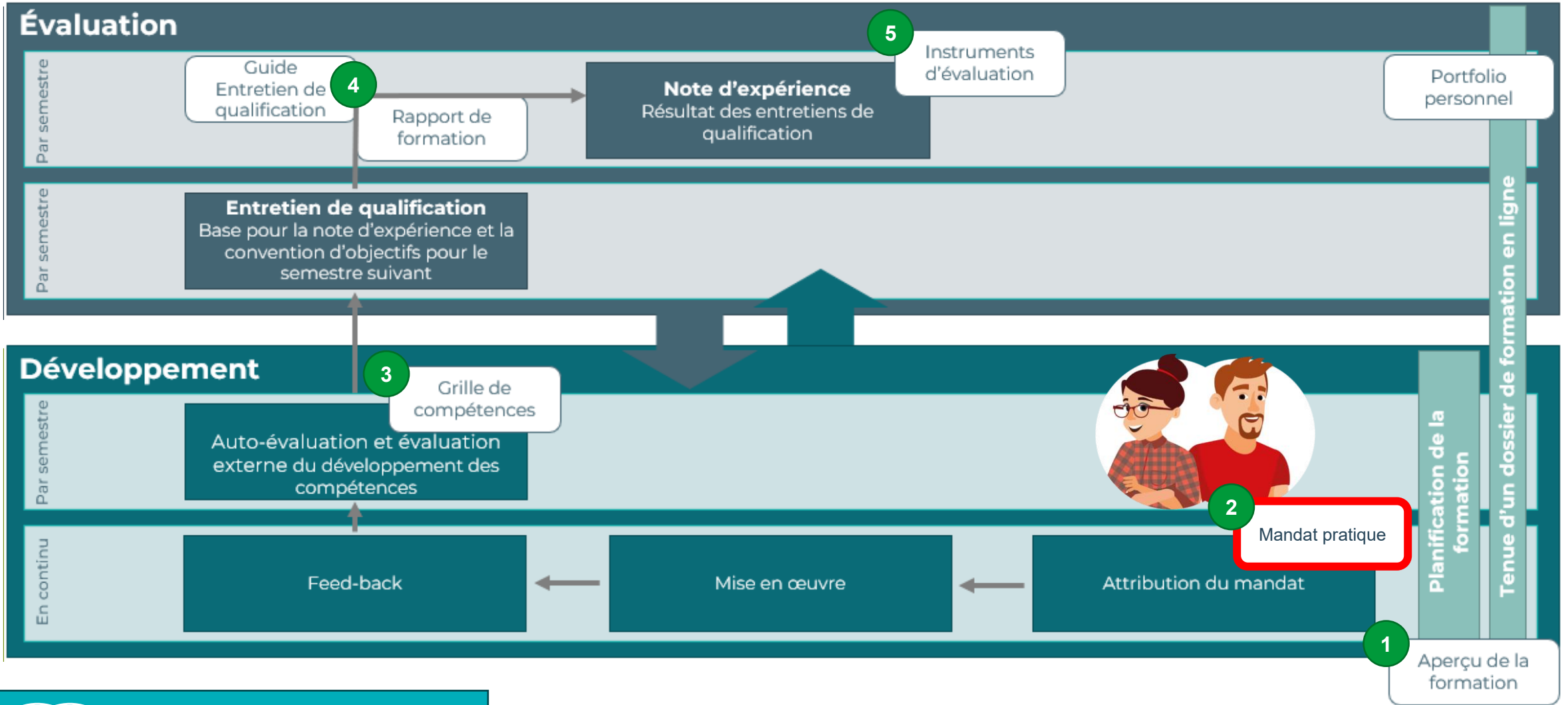
Outil : Vue d'ensemble de la formation et plan de formation sur www.igkg.ch
Forme sociale : travail individuel/travail en binôme
Durée : 60' (35' de préparation, 10' d'échanges, 15' de pause-café)



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



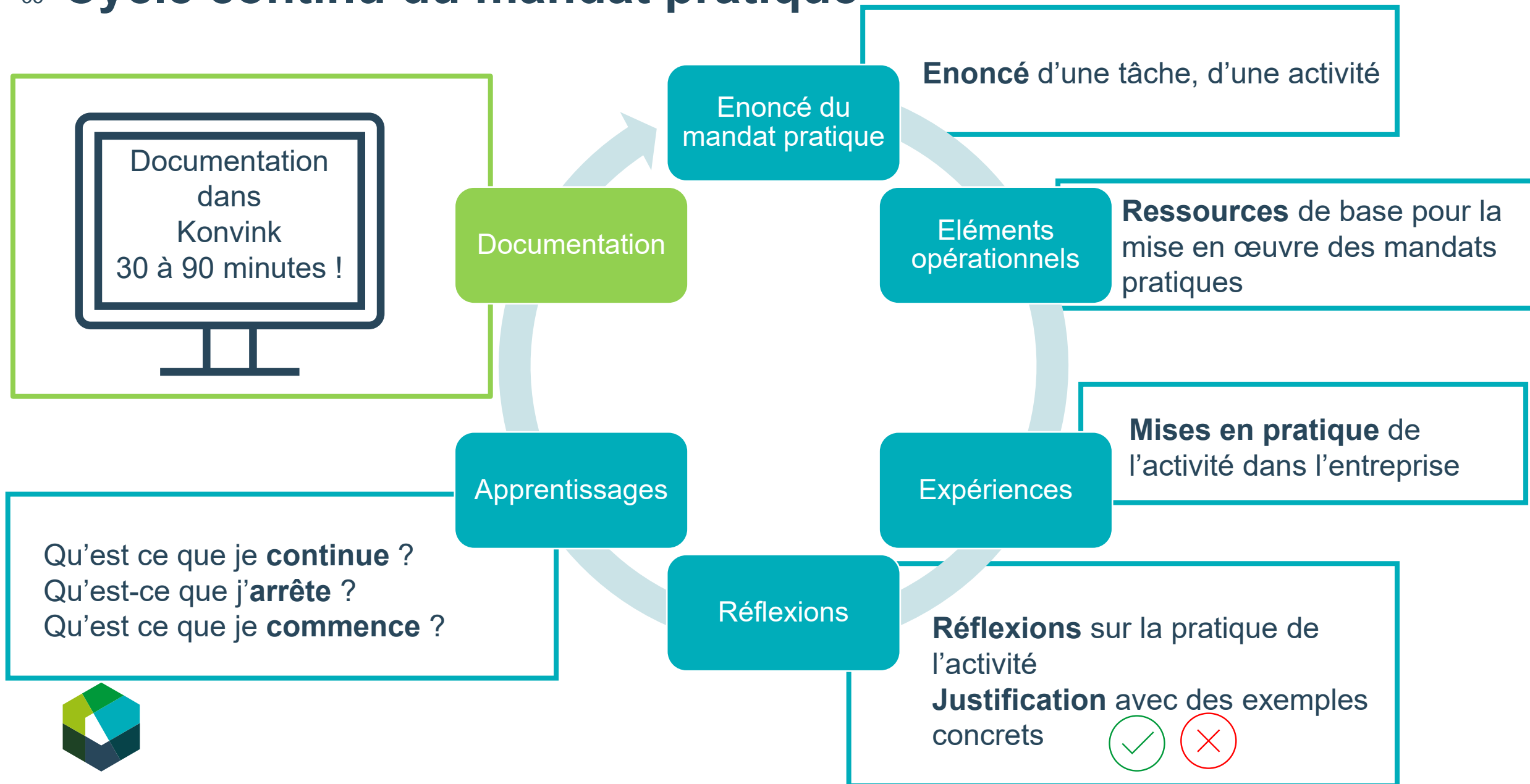
Analyse réflexive des
expériences en lien avec le
mandat pratique



Construction de compétences
opérationnelles transversales



Cycle continu du mandat pratique



a3 : Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services



Compétence opérationnelle a3 : recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour clarifier les mandats et les traiter de manière orientée vers les services.

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 Établis des instructions étape par étape sur la manière d'accepter des mandats de manière structurée, afin de bien les comprendre et de pouvoir les traiter.

Tâche partielle n°3 Au cours des semaines à venir, accepte au moins trois mandats de ton ou ta supérieur-e ou d'autres personnes dans l'entreprise. Pour cela, utilise si possible tes instructions de la tâche partielle n°2.

Tâche partielle n°4 Planifie pour chaque mandat quand et comment tu vas le mettre en œuvre. Fixe des objectifs SMART et des délais pour la réalisation de chaque mandat.

Tâche partielle n°5 Détermine, avec ton ou ta supérieur-e, comment tu peux exécuter les mandats de manière orientée vers les services et ce à quoi tu fais attention.

Tâche partielle n°6 Organise les ressources et les outils nécessaires à la réalisation de tes mandats. Mets en œuvre tes mandats.

Tâche partielle n°7 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

Prends contact suffisamment tôt avec ton interlocuteur ou interlocutrice si tu as des difficultés pour la mise en œuvre. Décompose les mandats plus importants en tâches partielles plus petites et fixe un délai concret pour l'exécution de chaque tâche partielle.

Assure-toi que les mandats n'entrent pas en conflit avec d'autres tâches.



37 Structure des mandats pratiques

a3 : Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services

Compétence opérationnelle a3: recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour clarifier les mandats et les traiter de manière orientée vers les services.

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 Établis des instructions étape par étape sur la manière d'accepter des mandats de manière structurée, afin de bien les comprendre et de pouvoir les traiter.

Tâche partielle n°3 Au cours des semaines à venir, accepte au moins trois mandats de ton ou ta supérieur-e ou d'autres personnes dans l'entreprise. Pour cela, utilise si possible tes instructions de la tâche partielle n°2.

Tâche partielle n°4 Planifie pour chaque mandat quand et comment tu vas le mettre en œuvre. Fixe des objectifs SMART et des délais pour la réalisation de chaque mandat.

Tâche partielle n°5 Détermine, avec ton ou ta supérieur-e, comment tu peux exécuter les mandats de manière orientée vers les services et ce à quoi tu fais attention.

Tâche partielle n°6 Organise les ressources et les outils nécessaires à la réalisation de tes mandats. Mets en œuvre tes mandats.

Tâche partielle n°7 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.

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

Chaque mandat pratique vise à développer une compétence opérationnelle

Je fais en entreprise

=

expérience



Je documente dans Konvink
=
30 à 90 minutes

38 Exemple de mandat pratique



39 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 ?



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 !!



44 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 « b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations ». 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.

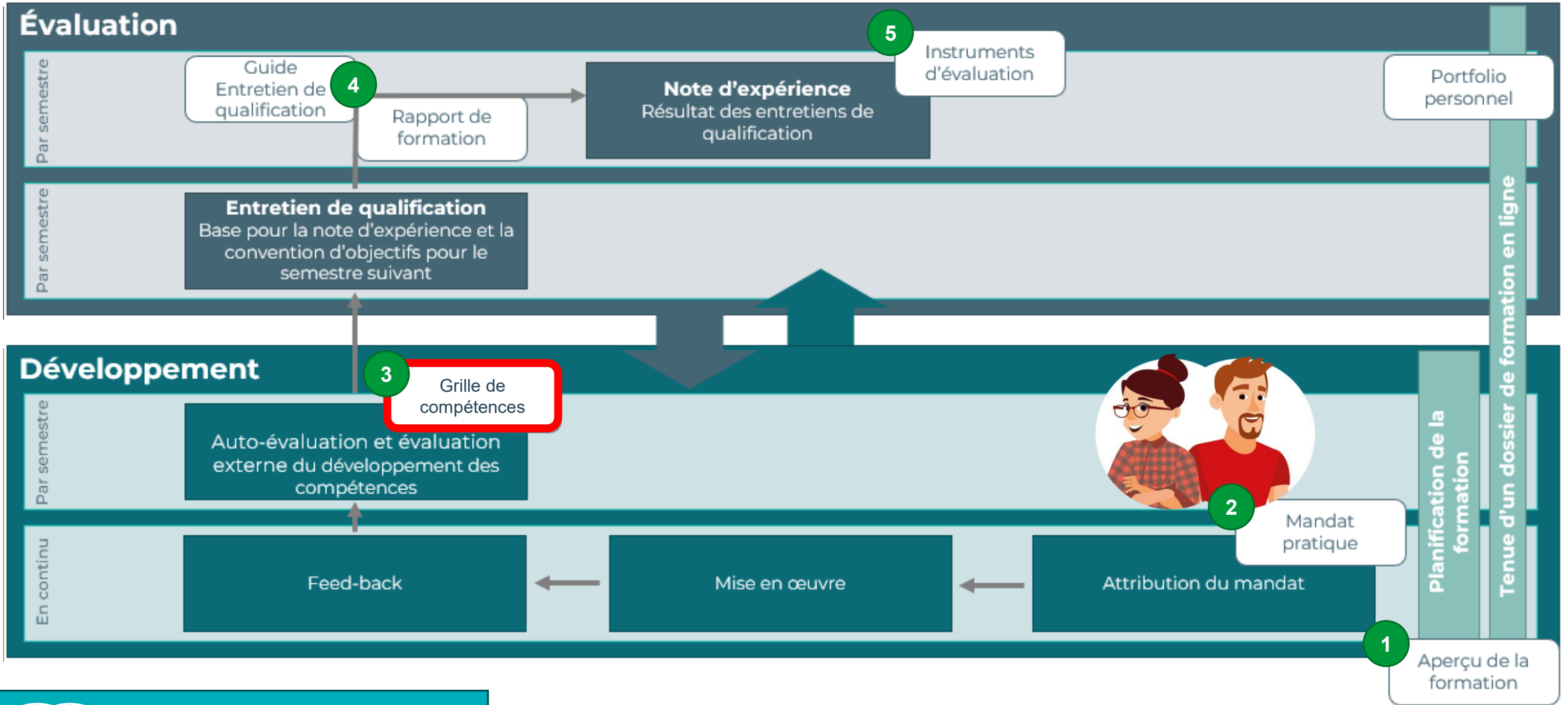
Conditions-cadres

Outil : boussole des compétences, mandat pratique « b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations »
Forme sociale : travail individuel
Durée : 25' (20' de préparation, 5' d'échanges)



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

46 Formation en entreprise



47 Grille de compétences – point de vue apprenti-e



Brochure : page 13

NAVIGATEUR **DASHBOARD** **MON PORTFOLIO** **PROFIL** **SE DÉCONNECTER**

KONVINK

Retour Vers le haut

Evaluations «DCO A CFC FIEc (à partir de la génération 2025)»

📅 Publié le 19.03.2025 | CIFC 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.

Date	Type	Personne effectuant l'implémentation	Statut	Action



48 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



49 Exemple : contenu grille de compétences



Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6
● Sans réponse ● Répondre ● Marqué ● En cours de traitement

CIFC Employés de commerce 2023 : DCO A CFC FIEc (à partir de la génération 2025)
Catégorie: a1 : Examiner et développer des compétences commerciales

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

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

Critères de compétence

Je documente le développement de mes compétences de manière exhaustive. J'utilise pour cela mon dossier de formation et je note en outre des exemples pratiques.

Je me fixe des objectifs SMART (spécifiques, mesurables, attrayants, réalistes et temporels).

Je mets en œuvre mes objectifs avec des mesures appropriées.

J'y parviens déjà dans la pratique

Je vois un besoin d'amélioration

Ma conclusion :

- ★ Je peux difficilement mettre cette compétence opérationnelle en pratique.
- ★★ Je peux mettre en œuvre cette compétence opérationnelle en principe. Je devrais cependant m'améliorer dans plusieurs domaines.
- ★★★ Je peux déjà mettre en œuvre la compétence opérationnelle avec assurance. Je peux cependant encore m'améliorer dans certains domaines.
- ★★★★ Je peux mettre en œuvre la compétence opérationnelle de manière professionnelle.



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

Situation initiale

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

Utilité

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



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

Démarche

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

The screenshot shows the KONVINK web interface. The top navigation bar includes 'NAVIGATEUR', 'DASHBOARD', 'MON PORTFOLIO', 'PROFIL', and 'SE DÉCONNECTER'. The main content area is titled 'Evaluations «DCO A CFC FIEc (à partir de la génération 2025)»'. Below this, there is a text block with a 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.' There are three buttons: 'Démarrer l'évaluation', 'Comparer les évaluations', and 'Inviter un évaluateur externe'. Below these is a table with columns: 'Date', 'Type', 'Personne effectuant l'implémentation', 'Statut', and 'Action'. The table has two rows, with the first row having a green 'Démarrer l'évaluation' button and the second row having a dark grey 'Inviter un évaluateur externe' button.

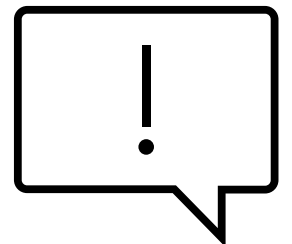
The second part of the screenshot shows a detailed view of a question: 'a1 : Est-ce que je documente le développement de mes compétences de manière ciblée?'. It includes a progress indicator 'Terminer' and a status bar with 'Sans réponse', 'Répondre', 'Marqué', and 'En cours de traitement'. The question text is: 'Je n'ai pas encore pu mettre en œuvre cette compétence opérationnelle dans ma pratique.' Below the question are 'Critères de compétence' with three sub-questions: 'Je documente le développement de mes compétences de manière exhaustive...', 'Je me fixe des objectifs SMART...', and 'Je mets en œuvre mes objectifs avec des mesures appropriées...'. There are three text input fields: 'J'y parviens déjà dans la pratique', '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 '* * * * * (empty).



52 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.



53 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

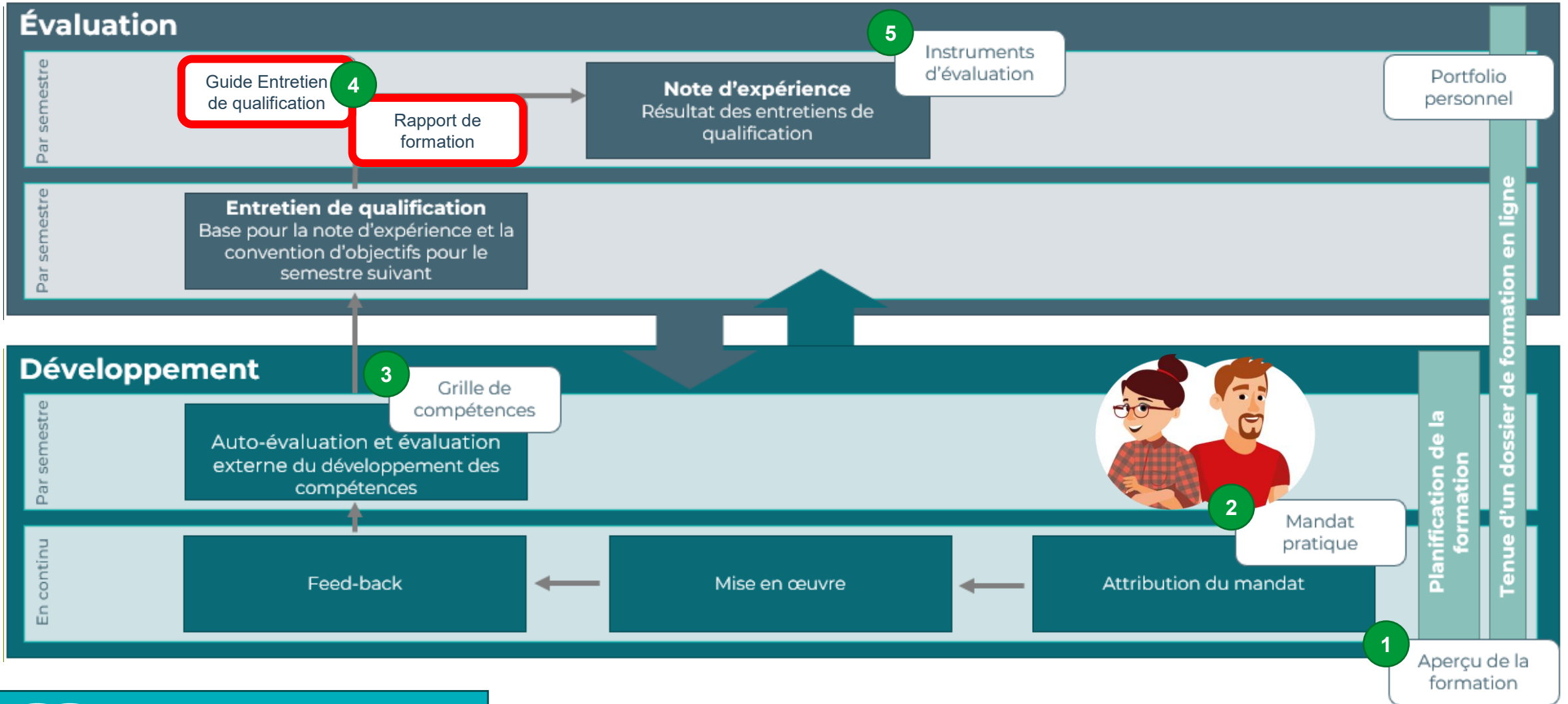
Outil : Grille de compétences
Forme sociale : travail individuel
Durée : 15' (pour l'auto-évaluation **et** l'évaluation externe)



Phase d'évaluation

Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé

55 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

58 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.



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

Vue standard | Vue de planification

Télécharger les mandats pratiques

	À réaliser pour le	Mandat pratique	Compétence opérationnelle	Œuvre créé	Œuvre vérifié
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	Rapport évaluation externe/auto-évaluation
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	<div style="border: 2px solid green; padding: 2px; display: inline-block;">Comparer les évaluations</div>

FCS formation initiale : 1re année d'apprentissage CFC

Comparer les évaluations

Auto-évaluation (blue bar) | Fremdeinschätzung (green bar)

★ ★★ ★★★★★

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 ?

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

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

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



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

Préparer l'entretien de qualification

- Ouvrez la boussole des compétences de la personne en formation via le cockpit de formation et ouvrez une compétence opérationnelle.
- Passez en revue les mandats pratiques / documentations traités.
- 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.
- 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.
- Déplacez le curseur dans l'«évaluation entretien de qualification» sur la position correspondante.

The screenshot shows a web 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 a tip: '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 slider between 'L'expert' and 'Supprimer' with a green bar indicating a score of 3 out of 5 stars. The other three cards are for 'Auto-évaluation de Mia Muster', 'Évaluation externe de Maja Gerber', and 'Évaluation externe de Mario Moretti', each showing a 5-star rating.



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.

The image shows a multi-step process in a software interface for managing training reports. It consists of three main screenshots:

- Top Screenshot (Cockpit):** Shows the 'Personnes en formation (PF)' dashboard. A table lists training reports for '1er semestre' (15.02.2024) with status 'Ouvert'. A green box highlights the 'Démarrer' button in the 'Vers le rapport de formation' column.
- Middle Screenshot (Form):** Shows the 'Rapport de formation' form. The 'Évaluation' section is active, displaying 'Évaluation globale des compétences professionnelles' and 'Gestion des relations avec les clients' with various input fields and dropdown menus.
- Bottom Screenshot (Table):** Shows the updated table from the cockpit. The status for the '1er semestre' report is now 'Terminé' (highlighted with a green box), and the 'Formateur-riche' is 'Maria Chevalier'. A green box highlights the 'Téléchargement' button in the 'Rapport de formation PDF' column.

Green arrows indicate the flow from the cockpit to the form, and then from the form back to the updated cockpit table.



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

Préparer le rapport de formation

- Reprenez du certificat semestriel l'évaluation des performances dans l'école professionnelle (notes / absences / engagement, etc.) et reportez-la dans le champ correspondant.
- 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.
- 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».
- Enregistrez le rapport de formation.



63 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 apprenant-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.



64 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 a text input field for the date and a note: 'Ce rapport de formation a été discuté le []'.
- 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:

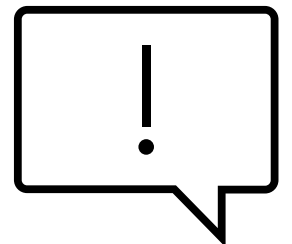
Rapport de formation	Jusqu'à quand?	Statut	Formateur·rice	Vers le rapport de formation	Rapport de formation PDF
1er semestre	15.02.2024	Terminé	Maria Chevalier	Rapport	Téléchargement PDE PDE signé
2e semestre	15.07.2024	Ouvert			



65 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.



66 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

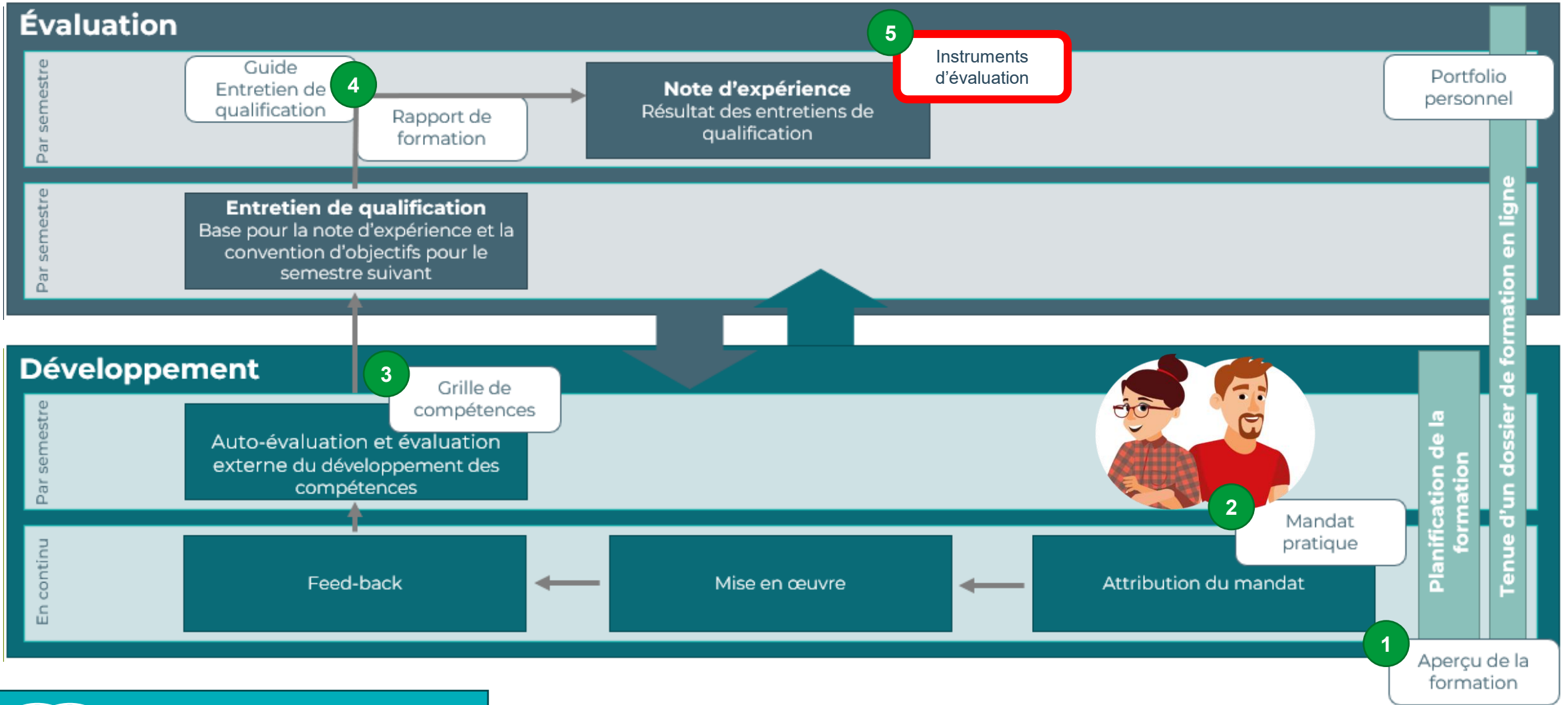
Outil : Flip Chart
Forme sociale : travail de groupe
Durée : 30' (20' d'échange, max. 2' de présentation par groupe)



Phase d'évaluation

Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise

68 Formation en entreprise



**Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce CFC de la branche Services et administration****Contrôle de compétences de l'entreprise – résumé de l'évaluation**

Date d'examen : _____ Nom du candidat/de la candidate* : _____

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

Note :**

** Formule :
$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points atteints} \times 5}{\text{Nombre max. de points possibles}} + 1$$

Nom/prénom formateur/trice : _____ Nom/prénom 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.

*ci-après, « l'apprenti-e ».



Formulaire note d'expérience

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

Expérience + documentation dans MP

Réflexions forces faiblesses
+ situations concrètes - GC

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	



Critère 1 : Compétences opérationnelles développées



Développement des compétences opérationnelles



Documentation des mandats pratiques



Analyse de ses expériences



74 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

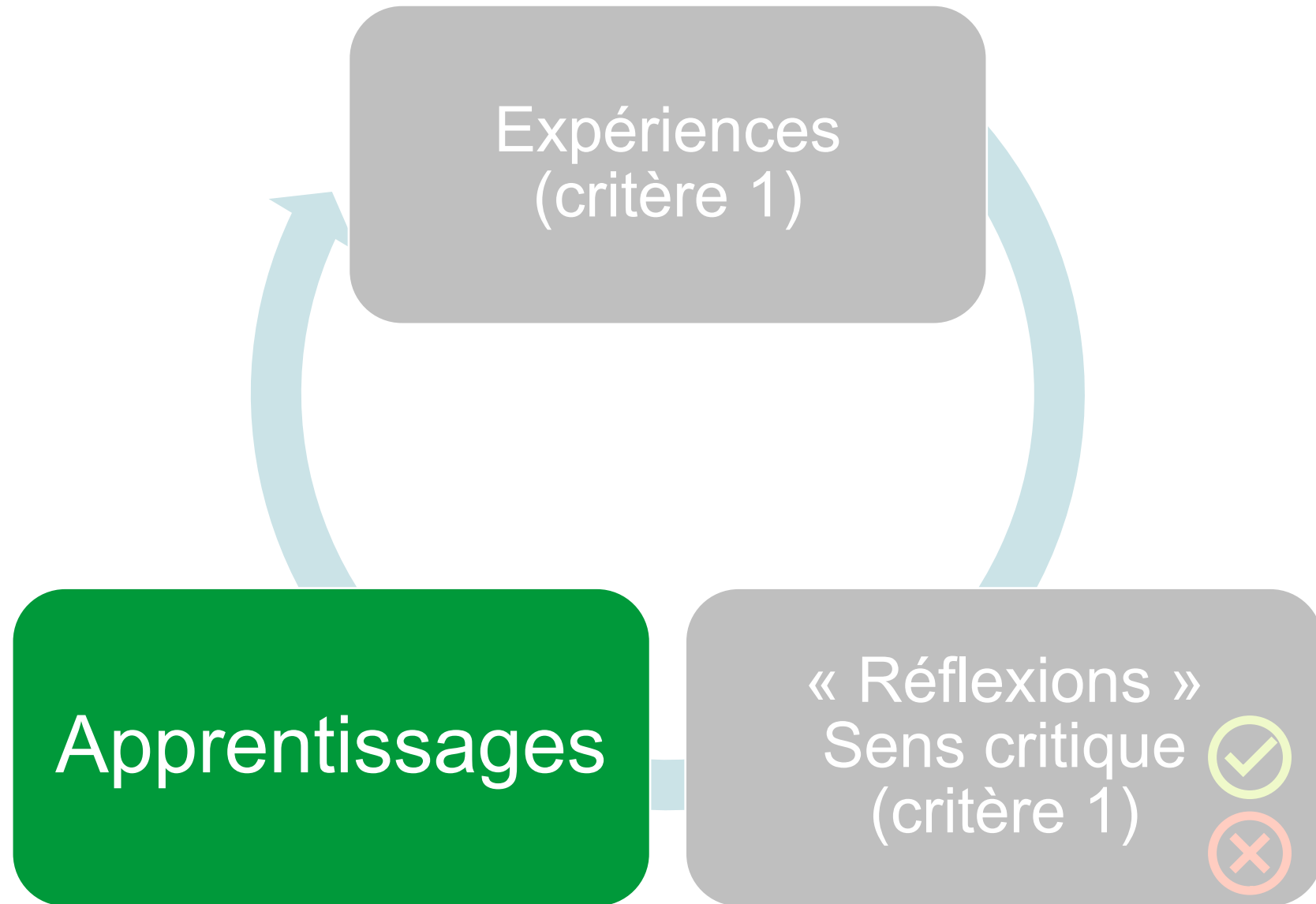


Critère 3 : Déduire des apprentissages

Critère d'évaluation 3 : Déduire des apprentissages					
Question directrice : L'apprenti-e déduit-il/elle des apprentissages compréhensibles de la réflexion sur la mise en œuvre des mandats pratiques ?					
3 Points	L'apprenti-e déduit des apprentissages compréhensibles. 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.				
1 Point	L'apprenti-e déduit des apprentissages en partie compréhensibles.				
0 Point	L'apprenti-e ne déduit pas d'apprentissages compréhensibles.				
Évaluation		0	1	2	3



77 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	<table border="1"> <tr> <td>0</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> </table>	0	1	2	3
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



88 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'



89 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



90 **Échéances conseillées pour délai au 15 mai**

Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet
En continu de mi-février au 30 avril Mandats pratiques					
		Grilles de comp. à finaliser au plus tard au 30 avril	Entretien de qualif. entre le 1 ^{er} et 15 mai	Examens	
			Note d'exp. au plus tard le 15 mai		



Mon rôle de formatrice/formateur

92 Mon rôle de formatrice/formateur

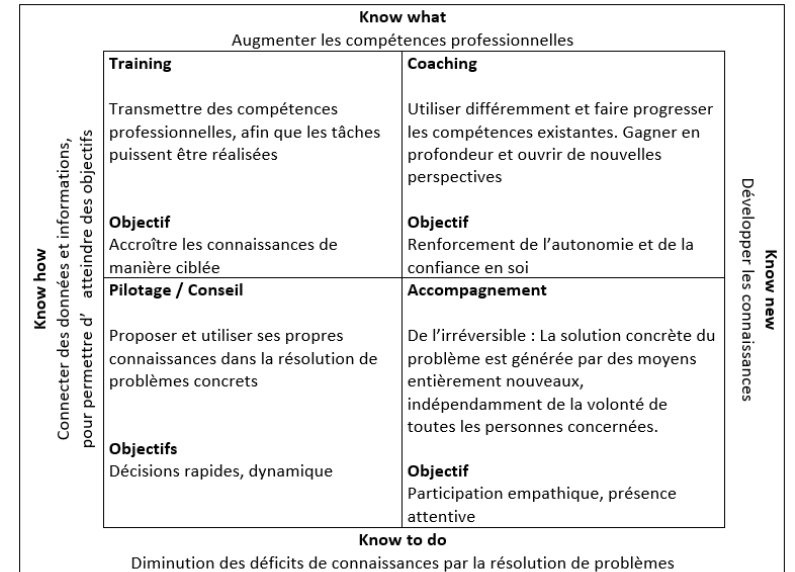
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

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 »



93 Mon rôle de formatrice/formateur

Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

Le rôle de coach

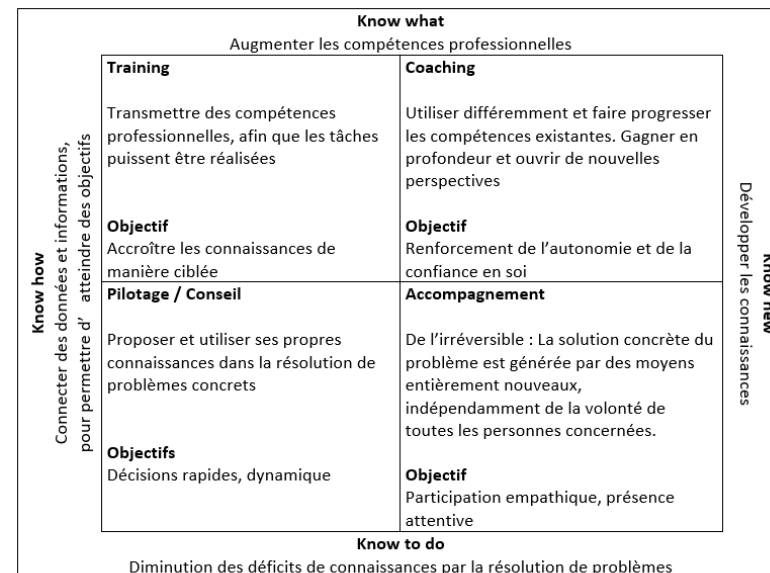
- J’exploite les points forts des personnes en formation et je les développe en fonction du niveau de formation.
- Je leur propose un cadre, j’accompagne le processus et je donne des lignes de conduite.
- Les personnes en formation travaillent sur leur développement professionnel et personnel en toute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

Le rôle d’accompagnateur

- J’offre un soutien rapproché aux personnes en formation et je les laisse respirer dans les périodes difficiles.
- Les personnes en formation peuvent compter sur moi, je leur témoigne de l’empathie et de l’attention et je les aide à être dans l’acceptation.

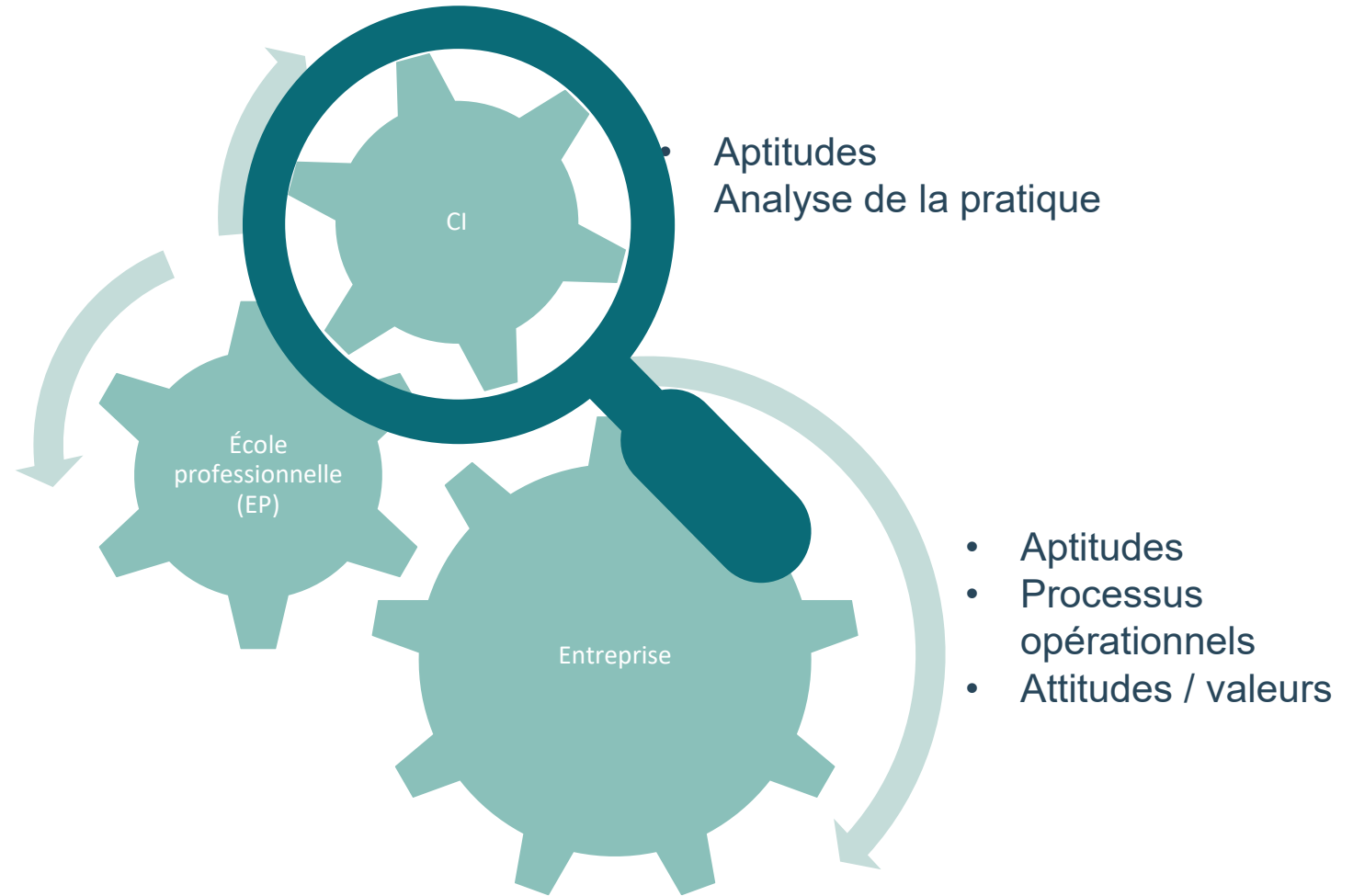


Mon objectif est de les soutenir dans des situations difficiles et d’être là pour elles.



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

- Connaissances fondamentales
- Savoir-faire



BYOD



Programme CI employé·e de commerce CFC – stage longue durée (SLD)

1 an de stage de longue durée d'août à juillet

		1 ^{er} semestre				2 ^e semestre					
Jours en présentiel		CI 1 (août) <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 (septembre) <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 (novembre) <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 Règlementations dans l'entreprise 		CI 6 (janvier) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Formuler des objectifs SMART Identifier et prioriser les étapes de travail Établir un planning Identifier les défis et chercher des solutions 	CI 7 (février) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	CI 8 (mars) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet Échanges d'expériences Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet 	CI 9 (mars) <ul style="list-style-type: none"> Réflexion / finalisation mon projet Introduction présentation de projet Analyse PESTEL Input travail pratique 	CI 10 (avril) <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 à la fin du 1^{er} semestre

 Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2^e semestre

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



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

 Brochure : page 65

		1 ^{re} année de formation		2 ^e année de formation		3 ^e année de formation		Pondération des notes		
Examens finaux	Examen final partie entreprise					TP		Note éliminatoire	(30 %)	
	Examen final partie école					CP / CG		Ø des 5 points d'appréciation de l'examen (note éliminatoire)	(30 %)	
Notes d'expérience	Note d'expérience partie entreprise					Stage de longue durée Durée : 2 semestres Période : août – juillet CCE 1 CCE 2		Ø des 2 CCE	(25 %)	
	Note d'expérience partie école ¹	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			Ø des 4 NGB	(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	NBS 3	NBS 4				
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		DOC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4				
		Option				NBS				
Note d'expérience CI	NGB 1		NGB 2		NGB 3		NGB 4			
					CC-CI 1 CC-CI 2		Moyenne des 2 CC-CI	(25 %)		
								(40 %)		

¹ Remarque concernant la note d'expérience des écoles professionnelles : la mise en œuvre des prescriptions des plans d'études nationaux FIEc s'effectue conformément aux concepts d'enseignement internes à l'école.

Légende :
 CCE = contrôle des compétences partie entreprise
 DCO = domaine de compétences opérationnelles
 TP = travail pratique

CP / CG = connaissances professionnelles / culture générale
 NBS = note bulletin semestriel
 DOC = domaines à choix
 NGB = note globale du bulletin



Résumé et conclusion

100 Fixation des connaissances



Feedback des participant-e-s

Feedback des participant-e-s -
CIFC Genève



Merci de votre attention