



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

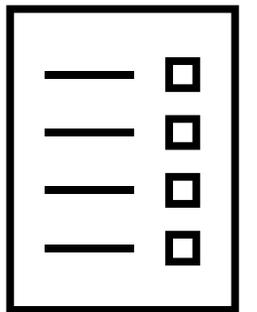


Réforme CI 2023 | Employé-e de commerce CFC Module d'approfondissement en entreprise

8 mai 2023

2 Programme

- Objectifs
- Présentations
- Formation axée sur les compétences opérationnelles
- Planification de la formation en entreprise/planification individuelle de la formation
- Phase de développement des compétences (mandat pratique/grille de compétences)
- Phase d'évaluation des compétences (entretien de qualification/rapport de formation)
- Rôles en tant que formatrice ou formateur
- Cours interentreprises/contrôle des compétences des cours interentreprises

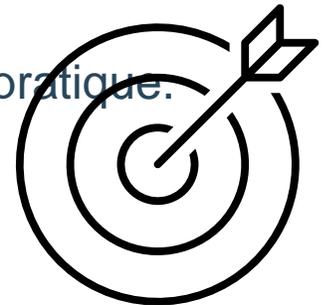


Objectifs

4 Objectifs

Les participantes et participants

- connaissent ce que les personnes en formation apprennent dans les différents lieux de formation et peuvent décrire ces contenus ;
- 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 ;
- peuvent élaborer un plan de formation pour leur entreprise de manière autonome ;
- 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 ?

6 Qui est qui ?



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



[Kahoot-Quiz](#)



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

9 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)



10 Quiz sur les compétences opérationnelles

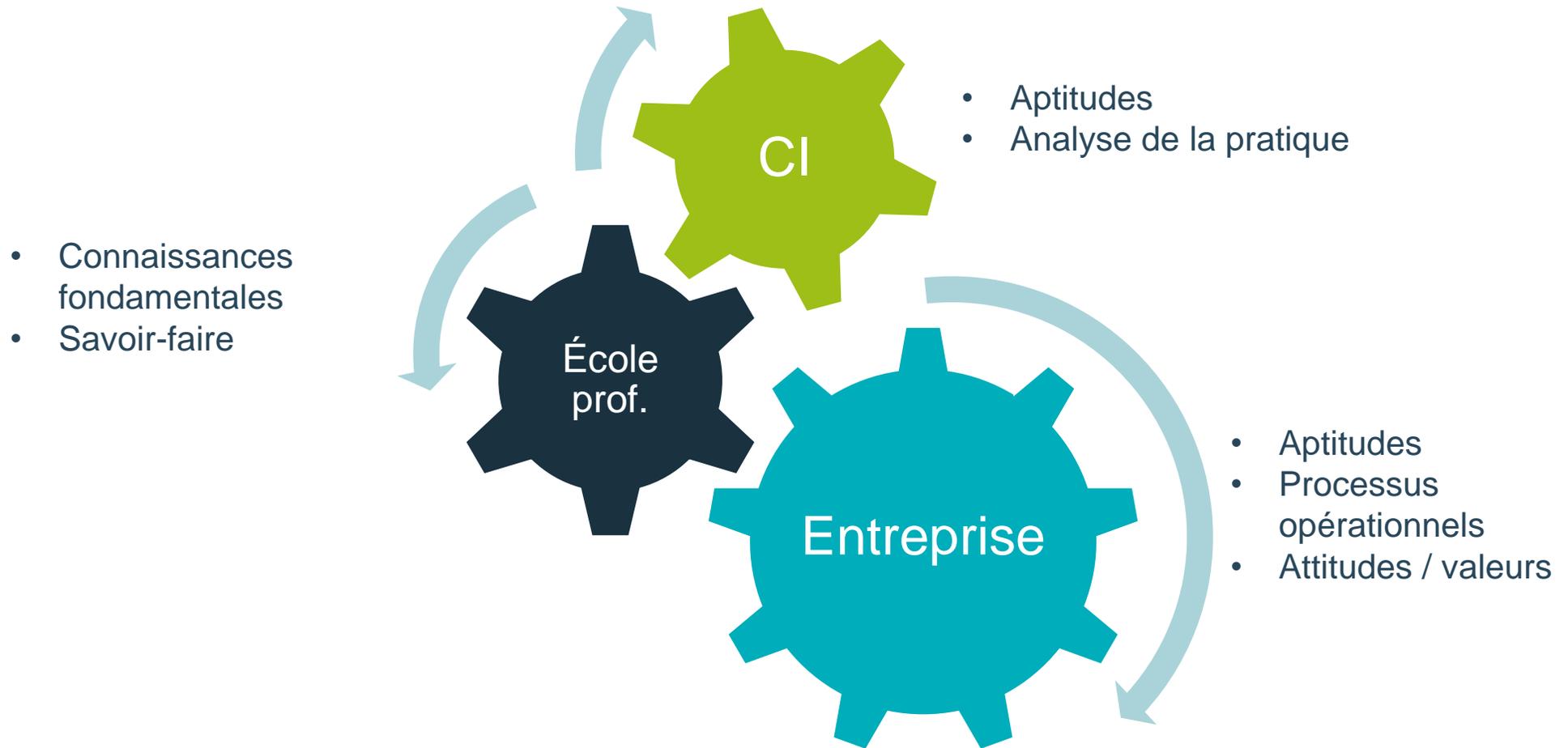


11 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées et employés de commerce CFC

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 »)

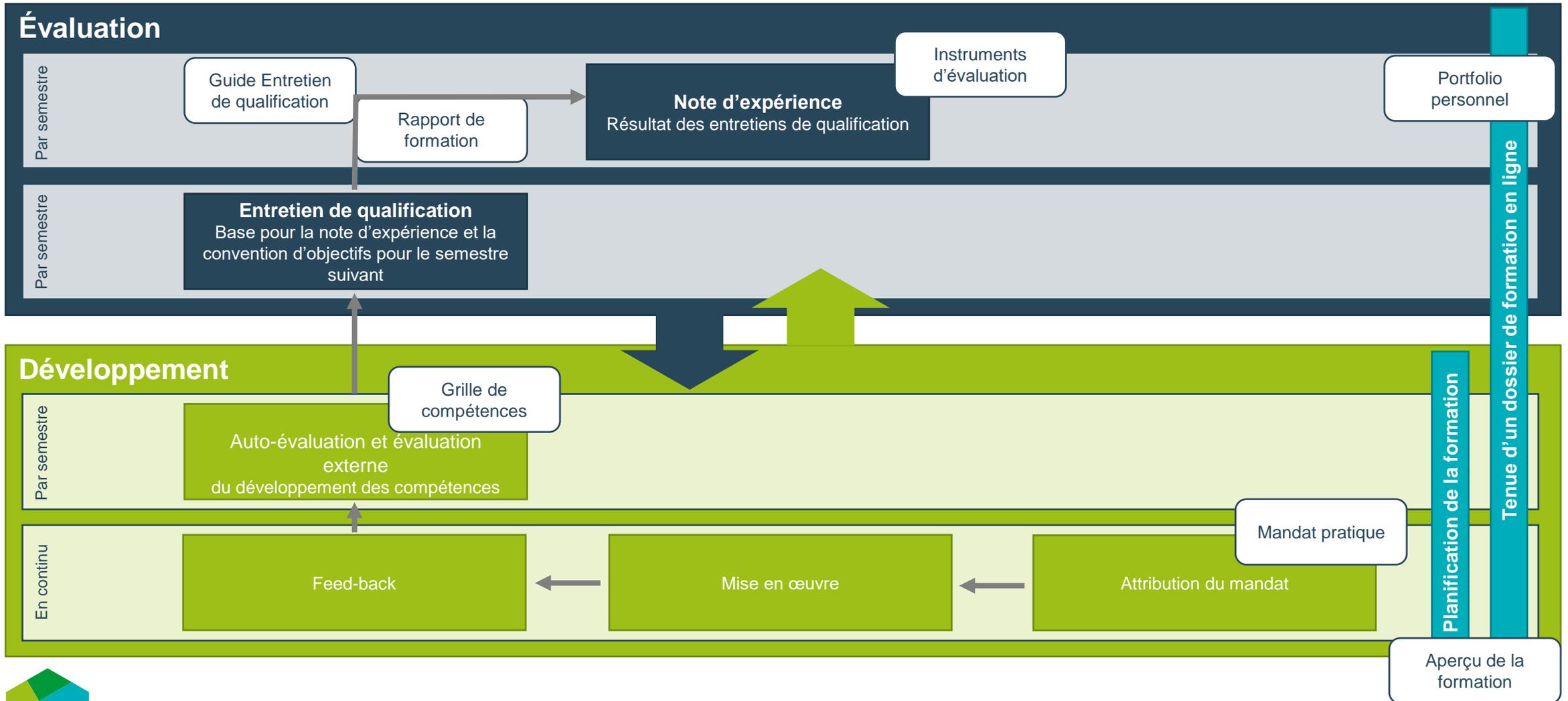


12 Le poste de travail comme lieu de formation central

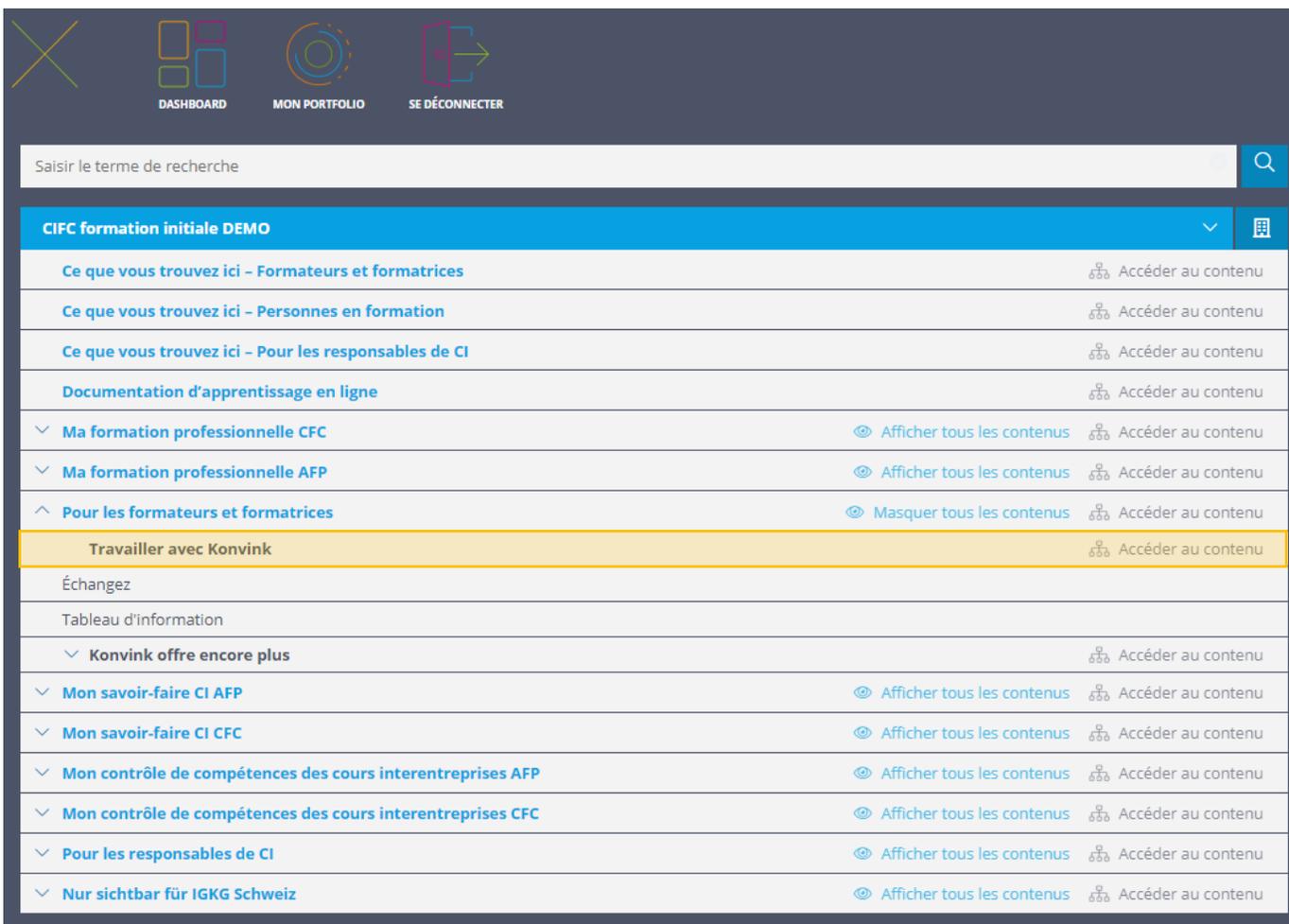


La formation en entreprise

14 Formation en entreprise



15 Travailler avec Konvink



The screenshot displays the Konvink user interface. At the top, there are navigation icons for 'DASHBOARD', 'MON PORTFOLIO', and 'SE DÉCONNECTER'. Below these is a search bar with the placeholder text 'Saisir le terme de recherche'. The main content area is a list of menu items under the heading 'CIFC formation initiale DEMO'. The item 'Travailler avec Konvink' is highlighted in yellow. Other items include 'Ce que vous trouvez ici - Formateurs et formatrices', 'Ce que vous trouvez ici - Personnes en formation', 'Ce que vous trouvez ici - Pour les responsables de CI', 'Documentation d'apprentissage en ligne', 'Ma formation professionnelle CFC', 'Ma formation professionnelle AFP', 'Pour les formateurs et formatrices', 'Échangez', 'Tableau d'information', 'Konvink offre encore plus', 'Mon savoir-faire CI AFP', 'Mon savoir-faire CI CFC', 'Mon contrôle de compétences des cours interentreprises AFP', 'Mon contrôle de compétences des cours interentreprises CFC', 'Pour les responsables de CI', and 'Nur sichtbar für IGKG Schweiz'. Each item has an 'Accéder au contenu' link and a 'Masquer tous les contenus' or 'Afficher tous les contenus' link.

CIFC formation initiale DEMO	
Ce que vous trouvez ici - Formateurs et formatrices	Accéder au contenu
Ce que vous trouvez ici - Personnes en formation	Accéder au contenu
Ce que vous trouvez ici - Pour les responsables de CI	Accéder au contenu
Documentation d'apprentissage en ligne	Accéder au contenu
Ma formation professionnelle CFC	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Ma formation professionnelle AFP	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Pour les formateurs et formatrices	Masquer tous les contenus / Accéder au contenu
Travailler avec Konvink	Accéder au contenu
Échangez	
Tableau d'information	
Konvink offre encore plus	Accéder au contenu
Mon savoir-faire CI AFP	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Mon savoir-faire CI CFC	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Mon contrôle de compétences des cours interentreprises AFP	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Mon contrôle de compétences des cours interentreprises CFC	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Pour les responsables de CI	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu
Nur sichtbar für IGKG Schweiz	Afficher tous les contenus / Accéder au contenu

Sous « Travailler avec Konvink », vous découvrez comment Konvink vous aide dans les principales activités de la formation en entreprise, de la planification à la tenue ciblée des entretiens de qualification.



Phase de développement

Étape 1 : planifier la formation en entreprise

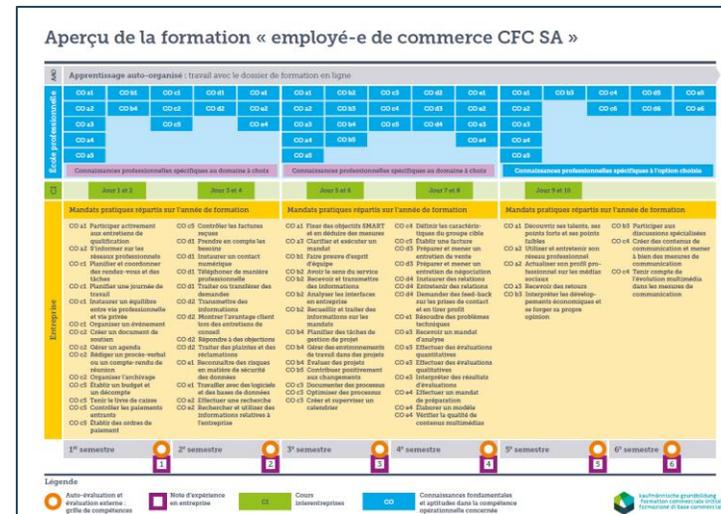
Étape 1 : planifier la formation en entreprise (1/3)

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.**



igkw schweiz
suisse
cfc svizzera

Plan de formation exemple Employé-e de commerce CFC

Id. No.	Titulaire de la formation	CO	OP	CI	Sem.	Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6	Departement
Domaine de compétence opérationnelle A - Travail au sein de structures												
Activité et d'organisation dynamiques												
	Participer activement aux activités de qualification	a1	1-2	1-2	1-2							
	Fixer des objectifs SMART et en assurer des mesures	a7	3-4	5-6	3-4							
	Développer les talents, les points forts et les points faibles	a3	5-6	9-10	5-6							
	S'impliquer sur les réseaux professionnels	a8	1-2	1-2	1-2							
	Planifier une journée de travail	a4	1-2	1-2	1-2							
	Planifier et coordonner des rendez-vous et des réunions	a5	5-6	9-10	5-6							
	Planifier un jour de travail	a6	3-4	5-6	3-4							
	Planifier un rendez-vous de travail	a2	1-2	1-2	1-2							
	Planifier un rendez-vous de travail	a4	3-4	5-6	3-4							
	Planifier un rendez-vous de travail	a5	5-6	9-10	5-6							
	Planifier un rendez-vous de travail	a6	3-4	5-6	3-4							
	Planifier un rendez-vous de travail	a7	1-2	1-2	1-2							
	Planifier un rendez-vous de travail	a8	3-4	5-6	3-4							
	Planifier un rendez-vous de travail	a9	5-6	9-10	5-6							
	Planifier un rendez-vous de travail	a10	3-4	5-6	3-4							
Domaine de compétence opérationnelle B - Interaction dans un milieu de travail interconnecté												
	Assurer la qualité d'un service	b1	1-2	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b2	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b3	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b4	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b5	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b6	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b7	1-2	1-2	1-2							
	Assurer la qualité d'un service	b8	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b9	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b10	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b11	1-2	1-2	1-2							
	Assurer la qualité d'un service	b12	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b13	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b14	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b15	1-2	1-2	1-2							
	Assurer la qualité d'un service	b16	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b17	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b18	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b19	1-2	1-2	1-2							
	Assurer la qualité d'un service	b20	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b21	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b22	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b23	1-2	1-2	1-2							
	Assurer la qualité d'un service	b24	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b25	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b26	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b27	1-2	1-2	1-2							
	Assurer la qualité d'un service	b28	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b29	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b30	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b31	1-2	1-2	1-2							
	Assurer la qualité d'un service	b32	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b33	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b34	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b35	1-2	1-2	1-2							
	Assurer la qualité d'un service	b36	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b37	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b38	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b39	1-2	1-2	1-2							
	Assurer la qualité d'un service	b40	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b41	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b42	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b43	1-2	1-2	1-2							
	Assurer la qualité d'un service	b44	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b45	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b46	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b47	1-2	1-2	1-2							
	Assurer la qualité d'un service	b48	3-4	5-6	3-4							
	Assurer la qualité d'un service	b49	5-6	9-10	5-6							
	Assurer la qualité d'un service	b50	3-4	5-6	3-4							



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 »

Apprentissage auto-organisé - Travail avec le dossier de formation en ligne											
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-01	CO-02	CO-03	CO-04	CO-05	CO-06	CO-07	CO-08	CO-09	CO-10	CO-11	CO-12
CO-02	CO-04	CO-05	CO-06	CO-07	CO-08	CO-09	CO-10	CO-11	CO-12		
CO-03	CO-04	CO-05	CO-06	CO-07	CO-08	CO-09	CO-10	CO-11	CO-12		
CO-04			CO-06	CO-07	CO-08	CO-09	CO-10	CO-11	CO-12		
CO-05				CO-07	CO-08	CO-09	CO-10	CO-11	CO-12		
CO-06					CO-08	CO-09	CO-10	CO-11	CO-12		
CO-07						CO-09	CO-10	CO-11	CO-12		
CO-08							CO-10	CO-11	CO-12		
CO-09								CO-11	CO-12		
CO-10									CO-12		
CO-11										CO-12	
CO-12											CO-12

Compétences professionnelles spécifiques au domaine à choisir

Année 1 et 2	Année 3 et 4	Année 5 et 6	Année 7 et 8	Année 9 et 10
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

Mandats pratiques répartis sur l'année de formation

Année 1 et 2	Année 3 et 4	Année 5 et 6	Année 7 et 8	Année 9 et 10
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

Entreprises

1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre	5 ^e semestre	6 ^e semestre
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

Légende

- Auto-évaluation et évaluation externe après la compétence
- Note d'expérience en entreprise
- Cours interentreprises
- CO
- Compétences fondamentales
- Compétences opérationnelles

igkg schweiz cfc svizzera

Plan de formation exemple Employé-e de commerce CFC

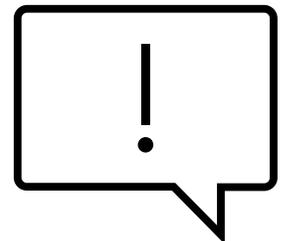
CO	OP	CI	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Departement
Domaine de compétence opérationnelle A - Travail au sein de structures										
*Activité et d'organisation dynamiques										
11	1.2	1.2	1.2							
12	3.4	5.6	3.4							
13	3.4	5.6	3.4							
14	1.2	1.2	1.2							
15	3.4	5.6	3.4							
16	3.4	5.6	3.4							
17	3.4	5.6	3.4							
18	3.4	5.6	3.4							
19	3.4	5.6	3.4							
20	3.4	5.6	3.4							
Domaine de compétence opérationnelle B - Interaction dans un milieu de travail interconnecté										
21	1.2	5.6	3.4							
22	3.4	5.6	3.4							
23	3.4	5.6	3.4							
24	3.4	5.6	3.4							
25	3.4	5.6	3.4							
26	3.4	5.6	3.4							
27	3.4	5.6	3.4							
28	3.4	5.6	3.4							
29	3.4	5.6	3.4							
30	3.4	5.6	3.4							
Domaine de compétence opérationnelle C - Coordination des processus de travail en entreprise										
31	1.2	1.2	1.2							
32	1.2	1.2	1.2							
33	1.2	1.2	1.2							
34	1.2	1.2	1.2							
35	1.2	1.2	1.2							
36	1.2	1.2	1.2							
37	1.2	1.2	1.2							
38	1.2	1.2	1.2							
39	1.2	1.2	1.2							
40	1.2	1.2	1.2							
41	1.2	1.2	1.2							
42	1.2	1.2	1.2							
43	1.2	1.2	1.2							
44	1.2	1.2	1.2							
45	1.2	1.2	1.2							
46	1.2	1.2	1.2							
47	1.2	1.2	1.2							
48	1.2	1.2	1.2							
49	1.2	1.2	1.2							
50	1.2	1.2	1.2							



19 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.



20 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 : 35' de préparation, 10' d'échanges, 15' de pause-café



Encadrement de l'apprentissage autonome

22 L'apprentissage autonome, de quoi s'agit-il ?

Objectifs

- Développement de l'autonomie
- Acquisition de la structure sociale d'apprentissage
- Transmission de compétences professionnelles
- Développement du sens des responsabilités
- Transmission et évaluation de compétences de gestion de projets
- Acquisition de compétences opérationnelles



23 Le dossier de formation en ligne soutient l'apprentissage autonome



Documentation d'apprentissage en ligne

📅 Aktualisiert am Sonntag, 18. Dezember 2022

Votre documentation d'apprentissage en ligne sur Konvink vous aide à planifier et à gérer votre processus d'apprentissage tout au long de votre formation de base. Vous y documenterez et réfléchirez à la mise en œuvre de vos mandats pratiques, vous évalueriez vos compétences, vous rassembleriez des outils et des ressources provenant des lieux de formation que sont l'entreprise, l'école professionnelle et les cours interentreprises et vous constituerez ainsi peu à peu un portefeuille d'artiste de votre savoir-faire professionnel. Vous voulez en savoir plus ? Alors, jetez-y un œil.

Ici, vous accédez directement à votre documentation d'apprentissage en ligne

Sur Konvink, vous gérez votre documentation d'apprentissage en ligne sous la forme d'un portfolio personnel. En cliquant sur le lien ci-dessous, vous accédez directement à votre portfolio.

[vers mon portfolio](#)

- Identifier et montrer les expériences et les progrès des personnes en formation en matière d'apprentissage
- Utiliser des stratégies d'apprentissage et développer des compétences personnelles
- Consigner le niveau de formation personnel
- Documenter tous les mandats pratiques
- Relier les contenus d'apprentissage des différents lieux de formation
- Matériel de référence et outils personnels pour se préparer à la PQual
- Consigner les compétences opérationnelles et les compétences transversales
- Consigner les compétences complémentaires, comme les diplômes en langues



Phase de développement

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

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.





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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)

2^e année de formation

Faire preuve d'esprit d'équipe

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

Situation initiale
En tant que professionnel-le, tu travailles en équipe avec différentes personnes. La réussite d'une équipe n'est jamais le fait d'une seule personne, mais dépend de l'ensemble de l'équipe. Avec ta motivation et ton implication, tu contribues largement à l'esprit d'équipe.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Discute avec ta ou ton responsable des attentes qu'elle/il a par rapport au travail en équipe. Partant de là, élabore un aperçu (p. ex. une MindMap) illustrant ce qui participe à une bonne collaboration au sein de l'équipe.

Tâche partielle 2 : Complète ton aperçu avec toutes les règles du travail en équipe à respecter dans ton entreprise.

Tâche partielle 3 : Pendant quatre semaines, attache-toi à collaborer avec beaucoup d'implication au sein de ton équipe et contribue activement à l'esprit d'équipe en tentant de l'identifier à ton équipe.
Pendant cette période, réponds aux questions suivantes :

- Quelles sont les trois à cinq qualités qui caractérisent mon équipe et sa réussite ?
- Quels sont les objectifs que nous poursuivons ensemble, en tant qu'équipe ?
- Est-ce que je gère les situations difficiles au sein de l'équipe de manière appropriée ?
- Pourquoi est-il plus facile de travailler en équipe avec certaines personnes qu'avec d'autres ?
- Que puis-je faire pour que le travail d'équipe se passe bien avec tout le monde ?

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec tes réponses.

Tâche partielle 4 : Documente et analyse les résultats dans ton dossier de formation numérique.

Version 2023
Page 1 sur 2

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

Démarche

1. Consultez la vue d'ensemble de la formation ou votre plan de formation en entreprise pour voir quand réaliser quel mandat pratique avec la personne en formation.
2. Choisissez une « situation de travail » appropriée dans laquelle elle peut réaliser le mandat pratique. Si la personne en formation effectue une tâche pour la première fois, veillez à bien lui expliquer le mandat pratique.
3. Voyez si vous devez aider la personne en formation pour la mise en œuvre. Vous pouvez éventuellement commencer la mise en œuvre en lui donnant quelques instructions.
4. Fixez ensemble avec la personne en formation la date de remise du mandat pratique.
5. Encadrez la personne en formation. Encouragez-la à vous demander de l'aide si nécessaire et à consigner la mise en œuvre dans son dossier de formation en ligne.
6. Donnez-lui un feed-back sur la mise en œuvre et sur la documentation. Vous saurez ainsi ce qui s'est bien passé et ce que la personne en formation pourra améliorer la prochaine fois. Si nécessaire, réattribuez le mandat pratique.



Aperçu de la formation « employé-e de commerce CFC SA »

Apprentissage auto-organisé - Travail avec le dossier de formation en ligne													
Évaluations	Année 1 et 2			Année 2 et 3			Année 3 et 4			Année 4 et 5			
	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
Compétences professionnelles spécifiques au domaine à choisir													
Compétences professionnelles spécifiques à l'option choisie													
Mandats pratiques répartis sur l'année de formation	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation			Mandats pratiques répartis sur l'année de formation			Mandats pratiques répartis sur l'année de formation			Mandats pratiques répartis sur l'année de formation			
Exemples	CO-01 Participer activement aux entraînements de qualification CO-02 S'insérer sur les réseaux professionnels CO-03 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO-04 Travailler une journée de travail CO-05 Intégrer un apprenti dans un processus de travail CO-06 Organiser un événement et en gérer le déroulement CO-07 Créer un agenda CO-08 Rédiger un compte-rendu ou un compte-rendu de réunion CO-09 Organiser l'archivage CO-10 Établir un budget et un décompte CO-11 Tenir le livre de caisse CO-12 Consulter les paiements entrants CO-13 Établir des entrées de paiement	CO-01 Contrôler les factures reçues CO-02 Prendre en compte les besoins CO-03 Assurer un contact téléphonique de manière professionnelle CO-04 Transmettre des demandes CO-05 Transmettre des informations CO-06 Montrer l'exemple d'un bon travailleur CO-07 Répondre à des objections CO-08 Traiter des plaintes et des réclamations CO-09 Accueillir des clients et des visiteurs CO-10 Travailler avec des logiciels et des bases de données CO-11 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO-01 Fixer des objectifs SMART et en discuter avec le mentor CO-02 Clarifier et expliquer un mandat CO-03 Faire preuve d'engagement et de service au client CO-04 Documenter les informations et les données CO-05 Analyser les besoins des clients et les besoins de l'entreprise CO-06 Identifier les besoins des clients et les besoins de l'entreprise CO-07 Identifier les besoins des clients et les besoins de l'entreprise CO-08 Identifier les besoins des clients et les besoins de l'entreprise CO-09 Identifier les besoins des clients et les besoins de l'entreprise CO-10 Identifier les besoins des clients et les besoins de l'entreprise	CO-01 Développer ses talents, ses points forts et ses points faibles CO-02 Créer des contenus de communication et mener à bien des campagnes de communication CO-03 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux CO-04 Travailler en équipe CO-05 Intégrer les médias sociaux dans les réseaux de communication	CO-01 Développer ses talents, ses points forts et ses points faibles CO-02 Créer des contenus de communication et mener à bien des campagnes de communication CO-03 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux CO-04 Travailler en équipe CO-05 Intégrer les médias sociaux dans les réseaux de communication								
1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre	5 ^e semestre	6 ^e semestre	7 ^e semestre	8 ^e semestre	9 ^e semestre	10 ^e semestre	11 ^e semestre	12 ^e semestre	13 ^e semestre	14 ^e semestre
Légende: Auto-évaluation et évaluation externe après la compétence (orange), Note d'expérience en entreprise (bleu), Cours interentreprises (vert), Co-évaluation (rouge), Connaissances fondamentales et appliquées dans la compétence opérationnelle reconnue (gris).													

Employé-e de commerce CFC SA [DEMO] Partagé par Mia Modèle

Où en êtes-vous actuellement dans votre formation, quels sont les travaux pratiques que vous avez effectués et comment évaluez-vous vos compétences? Éditez ici votre boussole de compétence pour avoir un aperçu de l'évolution de vos compétences!

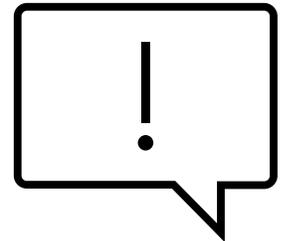
Toutes les compétences opérationnelles	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	11	7	1	▼
	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	11	10	0	▼
	Coordination des processus de travail en entreprise	11	11	0	▼
	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	11	14	0	▼
	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	11	12	0	▼

Pour aller plus loin

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.



29 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 « Faire preuve d'esprit d'équipe ». 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 « Faire preuve d'esprit d'équipe » (CO b1)
Forme sociale : travail individuel
Durée : 20' de préparation, 5' d'échanges



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

31 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.

Evaluations «1re année d'apprentissage CFC»

Publié le 19.12.2022 | CFC formation Initiale DEMO
Utilise la grille de compétences pour une évaluation de ton poste. Où en es-tu dans le développement de tes compétences ? Quelles sont tes forces ? Et quelles sont tes faiblesses ? Profite de cette occasion pour examiner tes compétences dans leur globalité.

Démarrer l'évaluation Comparer les évaluations Inviter un évaluateur externe

Date	Type	Personne effectuant l'implémentation	Statut	Action
07. janvier 2023	Auto-évaluation	Moi-même	En cours de traitement	Ouvrir PDF Supprimer

Démarrer l'évaluation Comparer les évaluations Inviter un évaluateur externe

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34

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

CFC formation initiale DEMO: 1re année d'apprentissage CFC
Catégorie: Examiner et développer des compétences communicationnelles

Est-ce que je documente mes compétences et leur développement de manière efficace ?

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

Critères de compétence

Je documente régulièrement mon propre travail dans mon dossier de formation numérique.

Je note le feedback constructif que je reçois des personnes responsables, des formatrices/formateurs en entreprise et formatrices/formateurs pratiques, des collègues de mon équipe et d'autres personnes de mon entreprise dans mon dossier de formation numérique.

Dans mon dossier, je décris des situations pratiques et concrètes issues de mon quotidien professionnel.

Je présente le dossier de façon intelligible de sorte que des personnes extérieures puissent également suivre mes explications.

Je consigne mes compétences et leur développement de façon exhaustive.

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.

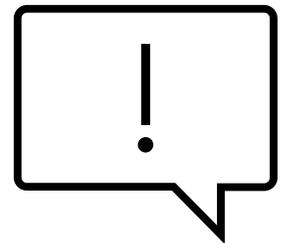
Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante



33 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.



34 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

36 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (1/5)

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.



37 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (2/5)

Préparation

1. Faites-vous une idée précise du processus d'apprentissage et du développement des compétences des personnes en formation. Consultez les mandats pratiques documentés et les résultats de la grille de compétences et demandez du feed-back à des collègues si nécessaire.
2. Préparez l'entretien. Vous pouvez utiliser les critères du rapport de formation pour ce faire. Analysez la prestation de la personne en formation à l'aide de faits concrets. Vous pouvez déjà compléter le rapport de formation.
3. Conviez les personnes en formation à l'entretien en précisant la date, le lieu et l'heure et préparez tous les documents requis (p. ex. rapport de formation préparé, résultats des auto-évaluations/évaluations externes, etc.).



38 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (3/5)

Déroulement

1. Prévoyez une agréable entrée en matière et commencez par une rétrospective du semestre  coule .
2. C'est maintenant au tour des personnes en formation d'exposer leur point de vue. Au cours du dialogue, discutez des compétences acquises par les personnes en formation depuis le dernier entretien de qualification et des compétences pour lesquelles des lacunes subsistent.
3. Définissez les points forts et les points faibles à l'aide d'exemples concrets. Pour cela, posez des questions qui incitent les personnes en formation à formuler leurs propres déclarations.
4. Ensemble, définissez ensuite des objectifs et des mesures pour le prochain semestre.
5. Consignez toutes les réflexions dans le rapport de formation



39 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (4/5)

Suivi

1. Assurez-vous que le rapport de formation est d ment complété et signé par toutes les parties. Transmettez le rapport de formation à la personne en formation, à sa/son représentant-e légal-e et aux éventuels services au sein de l'entreprise. Sur demande, le rapport de formation doit également être présenté aux autorités cantonales de surveillance.
2. Planifiez les mesures convenues pour le prochain semestre et assurez-vous que la personne en formation les met en œuvre.

The screenshot shows the 'Rapport de formation' form. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', ' valuation', 'Aperçu', 'Conclusion', and 'Enregistrer en PDF'. The 'Aperçu' tab is selected. Below the navigation bar, the title 'Rapport de formation' is displayed. The main content area contains two paragraphs of text in red, providing instructions on how to use the report. At the bottom, there is a 'Tableau de bord' button.

En tant que formateur ou formatrice, vous passez en revue le niveau de formation avec les personnes que vous formez et documentez vos impressions dans ce rapport au moins une fois par semestre. Pour cela, vous vous appuyez notamment sur la documentation d'apprentissage. L'ordonnance sur la formation professionnelle initiale impose la réalisation d'un rapport de formation.

Souvenez-vous que vous devez établir le rapport de formation en une fois et que vous ne devez pas interrompre votre travail. En revanche, vous avez à tout moment la possibilité d'établir un nouveau rapport de formation.

Tableau de bord

The screenshot shows the 'Aperçu' form. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', ' valuation', 'Aperçu', 'Conclusion', and 'Enregistrer en PDF'. The 'Aperçu' tab is selected. Below the navigation bar, the title 'Aperçu' is displayed. The main content area contains a paragraph of text in red, asking for points that did not go well. Below this, there is a section for 'Objectifs et mesures pour le prochain semestre'. This section contains two identical form blocks. Each block has a 'Objectif' field with a placeholder '[Saisir un mot-clé]', a 'Mesures' field with a placeholder '[Description des mesures]', and a 'Calendrier' field with a placeholder '[Saisir la date/période]'. The 'Aperçu' tab is highlighted in blue.

Pensez aux points qui ne se sont pas vraiment bien déroulés au semestre passé. Y a-t-il dans le cadre des performances d'apprentissage, du comportement de travail ou dans le domaine scolaire ou des CI, des aspects importants qui doivent être améliorés par les personnes en formation ? Formulez pour cela des objectifs et des mesures. Concentrez-vous sur deux objectifs maximum.

Objectifs et mesures pour le prochain semestre

Objectif 1 [Saisir un mot-clé]
Mesures [Description des mesures]
Calendrier [Saisir la date/période]

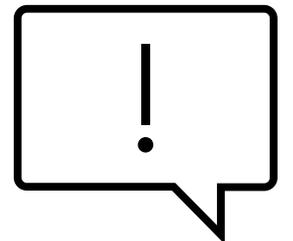
Objectif 2 [Saisir un mot-clé]
Mesures [Description des mesures]
Calendrier [Saisir la date/période]



40 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (5/5)

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.



41 Mandat « Entretien de qualification »

Définition de la tâche

Vous êtes la formatrice/le formateur de Mia Modèle et vous vous préparez à l'entretien de qualification. Faites-vous une idée générale du développement des compétences de Mia en vous référant à ses mandats pratiques documentés (œuvres) et aux résultats de la grille de compétences. Élaborez un premier jet du rapport de formation en vue de l'entretien de qualification à venir.

Attente/objectif

Vous avez préparé l'entretien de qualification avec Mia Modèle et élaboré un premier jet du rapport de formation.

Conditions-cadres

Outil : fiche pratique « Mener un entretien de qualification ciblé », guide des entretiens de qualification, grille de compétences, mandats pratiques documentés (œuvres)

Forme sociale : travail individuel

Durée : 30'



Phase d'évaluation

Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise

43 **Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (1/3)**

Situation initiale

Sur la base des entretiens de qualification semestriels 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 une note d'expérience après chaque semestre. 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.



44 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (2/3)

Démarche

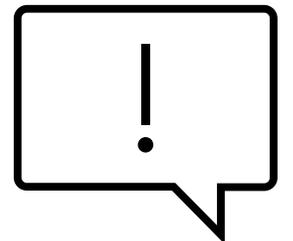
1. Ouvrez le formulaire « Note d'expérience entreprise » sur Konvink.
2. Parcourez les questions principales des différents critères d'évaluation. Procédez à une évaluation du développement des compétences des personnes en formation en vous appuyant sur les questions principales et les critères d'évaluation respectifs. Pour votre évaluation, référez-vous aux niveaux de qualité prédéfinis.
3. Notez vos remarques dans le champ « Observations ». Indiquez quels domaines la personne en formation maîtrise déjà bien, de même que ceux dans lesquels elle peut encore progresser. Veillez à documenter vos observations de façon concrète, exhaustive et intelligible.
4. Attribuez les points pour le domaine concerné. Justifiez les points qui ont été décomptés du total dans le champ correspondant.
5. La note d'expérience est générée automatiquement.
6. Transmettez la note d'expérience via Konvink à la plateforme d'échange de données cantonale BDEFA2.



45 **Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (3/3)**

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.



46 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'



Mon rôle de formatrice/formateur

48 Mon rôle de formatrice/formateur

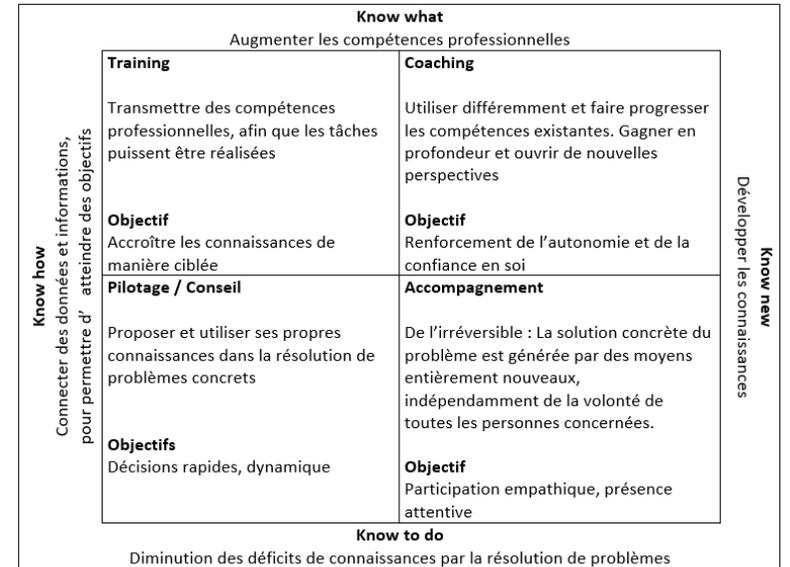
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

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.



Mon rôle de formatrice/formateur

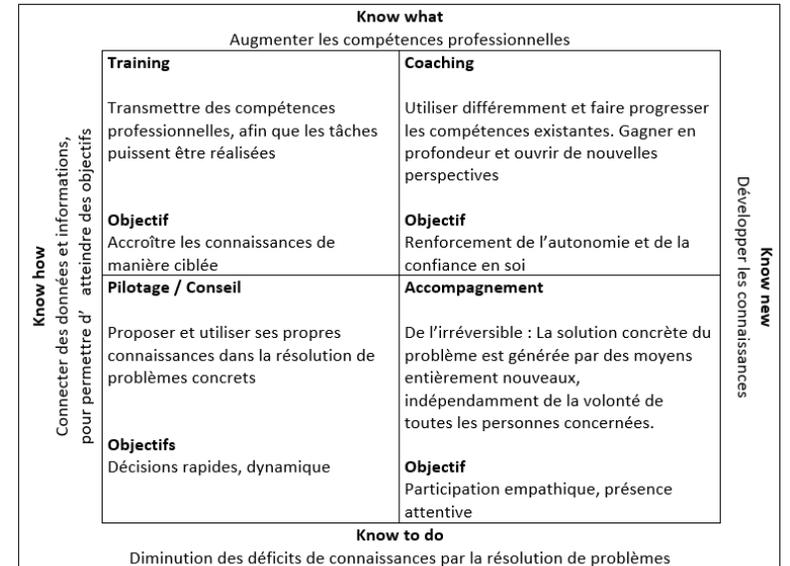
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

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-s de commerce CFC

		1. Année de formation			2 ^e année de formation			3 ^e année de formation		
Jours en présentiel	CI 1 (septembre)	CI 2 (octobre)		CI 4 (mai/juin)	CI 6 (octobre)	CI 7 (décembre)	CI 8 (janvier)	CI 9 (septembre-novembre)	CI 10 (janvier)	
	<ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Organisation/rôle Travailler avec Konvink UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise » Méthode IPDRCE Les bases de la gestion de mandats Avoir le sens du service 	<ul style="list-style-type: none"> Transmission d'informations Découverte de l'entreprise Introduction à la présentation d'œuvre Introduction CC-CI 1 Introduction à la phase d'autoapprentissage guidée 		<ul style="list-style-type: none"> Bilan mandat de transfert CC-CI 1 Concept d'information et de communication Réclamations Produits/services Règles au sein de l'entreprise Introduction CC-CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Idée Esquisse Objectif/plan Prochaines étapes Groupes d'apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Objectif du projet Calendrier du projet 	<ul style="list-style-type: none"> UA (approfondissement) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet État du projet Calendrier du projet Documentation 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Réflexion/finalisation Entreprise et environnement Analyse PESTEL Bilan Input PQual entreprise Introduction Présentation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Présentation Atelier compétences transversales Planifier l'évolution professionnelle Fin
	Préparation/suivi	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 1 Préparation CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 2 Mandat CI 3 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 4 Mandat CI 5 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 6 Préparation CI 7 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 7 Préparation CI 8 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 8 Préparation CI 9 Mandat de transfert 2 		<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 9 Préparation CI 10 Mandat de transfert 2 	
	Phase d'autoapprentissage guidée		CI 3 (octobre-mai) <ul style="list-style-type: none"> Réalisation du mandat CI 3 UA <ul style="list-style-type: none"> Traiter les demandes des clients sur différents canaux 		CI 5 (juin-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Réalisation du mandat CI 5 UA (introduction) <ul style="list-style-type: none"> Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles Mon projet					
Contrôles des compétences	Test de certification		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 1 : Mandat de transfert (60 %) <p>Mandat de transfert « Traiter les demandes des clients »</p> 			CC-CI 2 : Certificat E-Test (40 %) <p>Certificat E-Test</p> <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Garantir la gestion des données Créer des contenus numériques Rédiger des textes compréhensibles 	CC-CI 2 : Mandat de transfert (60 %) <p>Mandat de transfert « Mon projet » (réaliser, documenter et présenter son propre projet dans l'entreprise)</p> 		

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

 Remise jusqu'au CI 10/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année de formation

Cours interentreprises

Qu'est-ce qui reste identique ?

- KONVINK et « Bring your own device »
- Œuvre d'entraînement « Mon entreprise »
- 2 contrôles des compétences des CI (pertinents pour la PQual)
- Échéances imposées par la commission des cours et dates limite de remise au niveau national (15.08.20XX/15.05.20XX)
- Implication des formatrices et formateurs dans la protection des données (mandats de transfert)
- Sanctions pour les plagiat

Qu'est-ce qui change ?

- 10 jours de CI au total : 8 jours en présentiel et 2 jours de phase d'autoapprentissage guidée
- Contrôles des compétences avec de nouveaux mandats et des délais modifiés
- Introduction des tests de certification (pertinents pour la PQual)



Procédure de qualification

54 Procédure de qualification (1/3)

Pendant l'apprentissage :

Notes d'expérience

- Moyenne des 6 contrôles de compétences de l'entreprise → Note d'expérience de la formation à la pratique professionnelle
- Moyenne des 2 contrôles de compétences des CI → Note d'expérience des cours interentreprises
- Moyenne des 6 notes de bulletin semestriel → Note d'expérience de l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale



55 Procédure de qualification (2/3)

Vers la fin de l'apprentissage :

Travail pratique

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen oral de 50 min
- Se base sur le dossier de formation en ligne
- Suppression de l'examen écrit

Examens scolaires finaux

Il y a une partie d'examen séparée pour chaque domaine de compétences opérationnelles (DCO) A-E :

- DCO A : 30 min à l'oral sous forme d'une présentation et d'une application active
- DCO B : 75 min par écrit sous forme d'une étude de cas avec des tâches partielles
- DCO C : 75 min écrit sous forme de simulations pratiques et d'une langue étrangère
- DCO D : 30 min à l'oral sous forme d'un jeu de rôles et de traitement de situations déterminantes pour le succès (y compris langue étrangère)
- DCO E : 75 min par écrit sous forme d'une étude de cas avec des tâches partielles

La partie scolaire et la partie entreprise doivent être achevées avec au moins la note 4 (note éliminatoire).



56 Procédure de qualification (3/3)

Conditions de réussite

La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies :

- a) la note du domaine de qualification « travail pratique » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- b) la note du domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- c) la note globale est supérieure ou égale à 4.

La procédure de qualification peut être répétée deux fois au maximum.

Qu'est-ce qu'une note éliminatoire ?

Une note éliminatoire signifie que la personne en formation doit obligatoirement obtenir une note suffisante, soit au moins 4, à ce domaine partiel et de qualification. Si ce n'est pas le cas, la procédure de qualification est considérée comme non réussie, même si la moyenne générale est suffisante.



57 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%	40%	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		Moyenne des 6 notes semestrielles globales		50%
		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 CP / CG = connaissances prof./culture générale NSG = note semestrielle globale
 DCO = domaine de compétences opérationnelles NBS = note du bulletin semestriel
 TP = travail pratique DC = domaine à choix



58 Fixation des connaissances



Merci pour votre attention

En cas de questions :

René Baum

Responsable et chef expert

rene.baum@cifc-ge.ch

0041 79 353 87 81

Laetitia Ramel Orsingher

Responsable pédagogique et formatrice

laetitia.ramel.orsingher@cifc-ge.ch

0041 78 212 80 15