



# CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale

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

## Cours interentreprises 1 – Jour 1 Septembre-octobre 2022

KONVINK

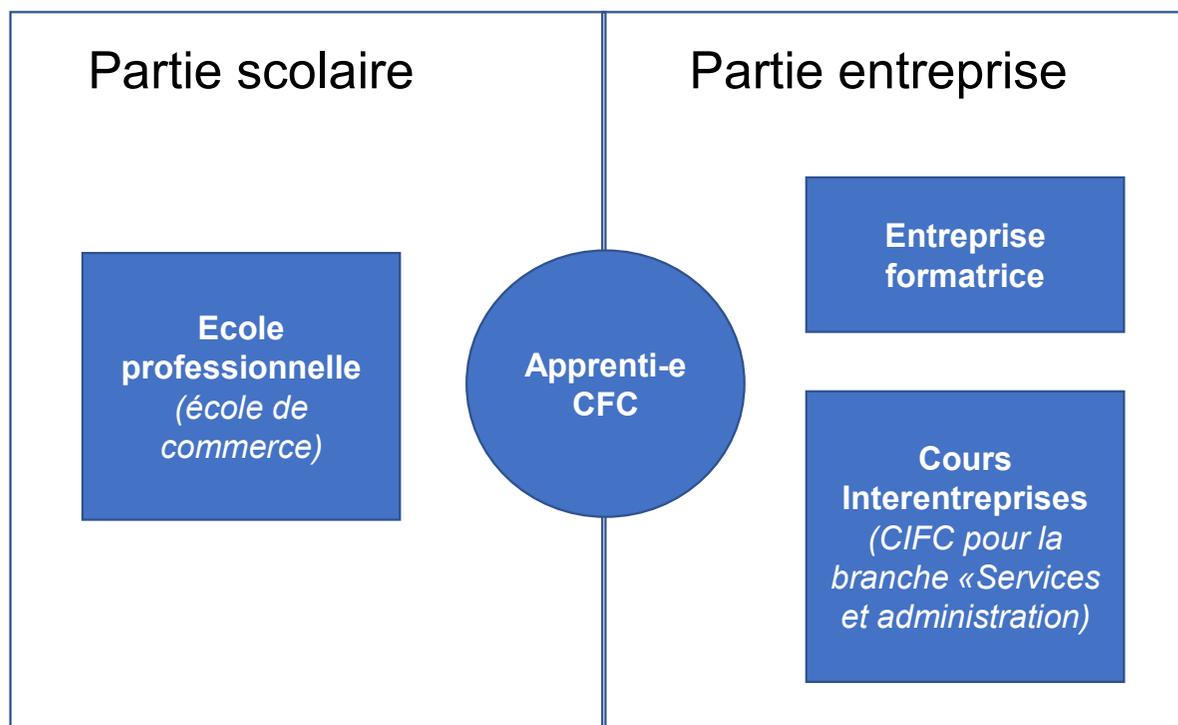


# Bienvenue aux cours interentreprises de la branche «Services et administration»

# Programme de la journée

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

# Les 3 lieux de la formation



# Base légale



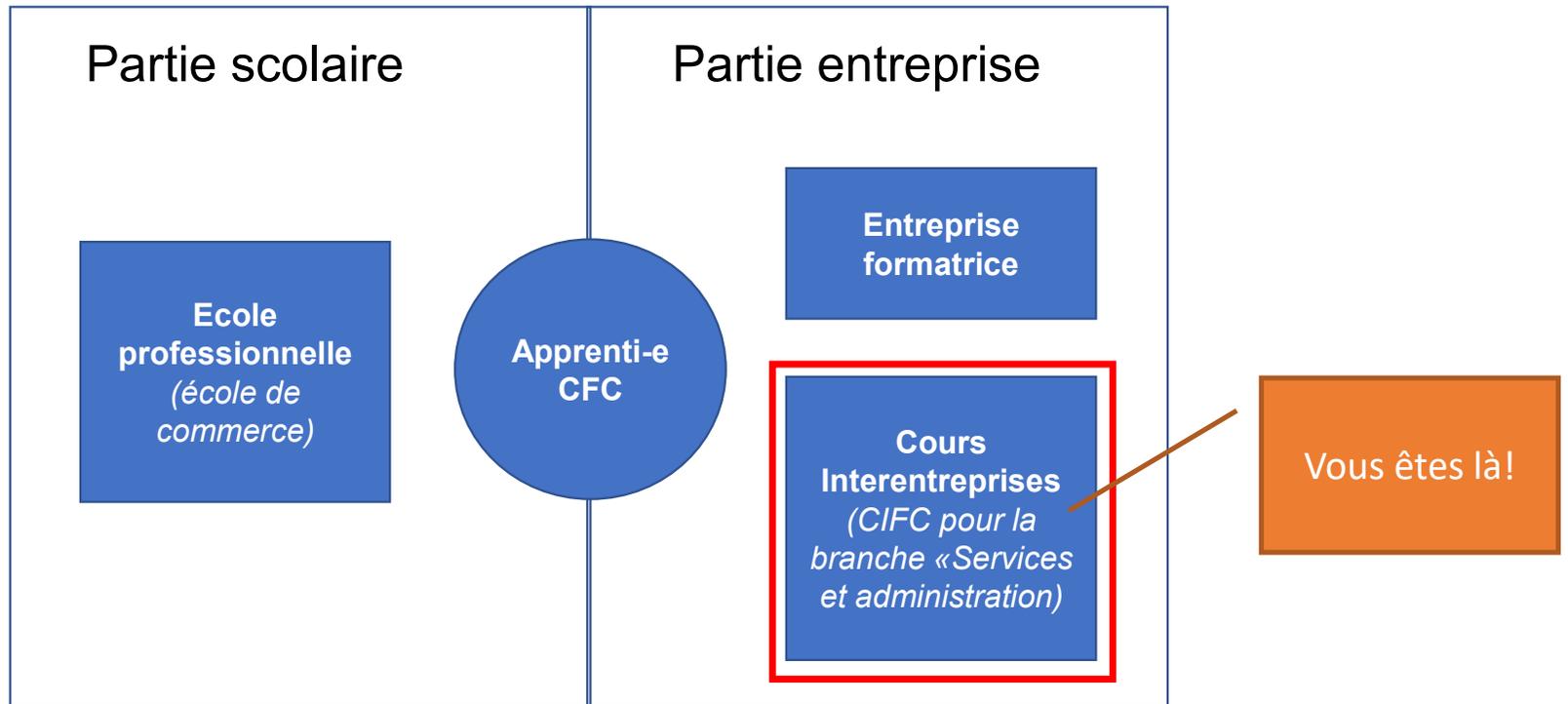
## **Code des obligations, article 344 et suivants**

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

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

- ✓ Stagiaires en maturité professionnelle : Manuela Cavadini manuela.cavadini@etat.ge.ch - 022 388 46 52
- ✓ BDEFA2 : administration et accès à la base de données pour les formateurs en entreprise  
Ruben Martinez - ruben.martinez@etat.ge.ch – 022 388 47 43

# Les 3 lieux de la formation



# Branches du métier d'employé-e de commerce



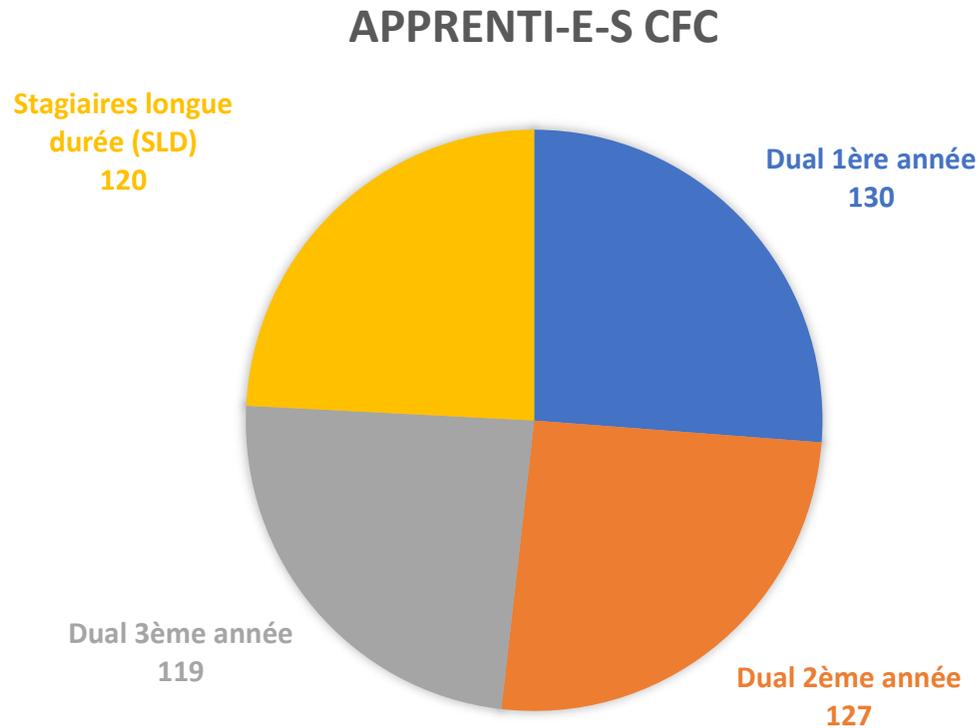
## CFC d'employé-e de commerce

<https://www.skkab.ch/fr/informations-specialisees/documents-orfo-2012/>

# Duals et Stagiaires Longue Durée (SLD)

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

# Branche «Services et administration» - effectifs estimatifs



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

# La CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la  
Formation Commerciale

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

Préparation aux examens  
«partie entreprise»



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

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

3 employés

8 formateurs pour les cours  
interentreprises

ACCUEIL FORMATION DUALE STAGIAIRES LONGUE DURÉE APP VALIDATION DES ACQUIS ESPACE FORMATEURS CONTACTS

**CIFC** GENÈVE  
Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale  
Cours interentreprises et examens de fin d'apprentissage

**COURS INTERENTREPRISES  
EXAMENS DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE**

**CONTACT**  
Secrétariat LU/VE 09100-12100  
Convocation et absence des cours interentreprises,  
EIE, CCPC et Koverik  
079 224 10 10 (en cas de non-réponse, veuillez laisser  
un message sur le contact avec vos coordonnées,  
nous vous reposerons.)  
cours@cifc-ge.ch

**Sergio Tomasin**  
Assistant administratif  
Chef expert  
079 224 10 10  
srgtomasin@cifc-ge.ch

**René Baum**  
Responsable CIFC Genève et cours interentreprises  
Chef expert  
079 224 10 10  
rene.baum@cifc-ge.ch

La Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale (CIFC Genève) est responsable de la  
branche de formation et d'examen «Services et administration» du CFC d'employée de commerce.  
Elle est également responsable de la formation professionnelle des stagiaires de longue durée en Ecole privée  
211 et en stage de maturité professionnelle 3e1, de la formation des assistantes de bureau APB (Association  
fédérale de formation professionnelle) ainsi que du CFC pour les adultes, article 32 et validation des acquis par

# L'équipe de la CIFC Genève



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



**Serge Tomasini**  
Responsable Administratif  
Responsable Konvink



**Laetitia Ramel Orsingher**  
Référente Pédagogique  
Formatrice

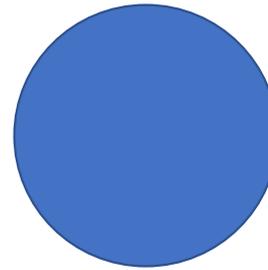
# Les formateurs des cours interentreprises



**René Baum**  
Directeur de la CIFC Genève



**Valérie Baumgartner**  
Formatrice indépendante



**Isabelle Gostoli**  
Formatrice indépendante



**Carine Kay-Tami**  
Billing Team Leader et responsable des  
apprentis à l'EBU



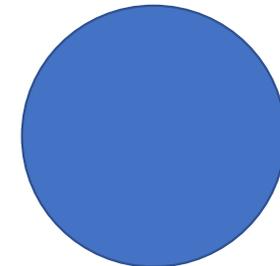
**Patrick Marques**  
Conseiller en insertion  
professionnelle à TRT



**Christophe Nicod**  
Formateur indépendant



**Laetitia Ramel Orsingher**  
Formatrice et référente  
pédagogique



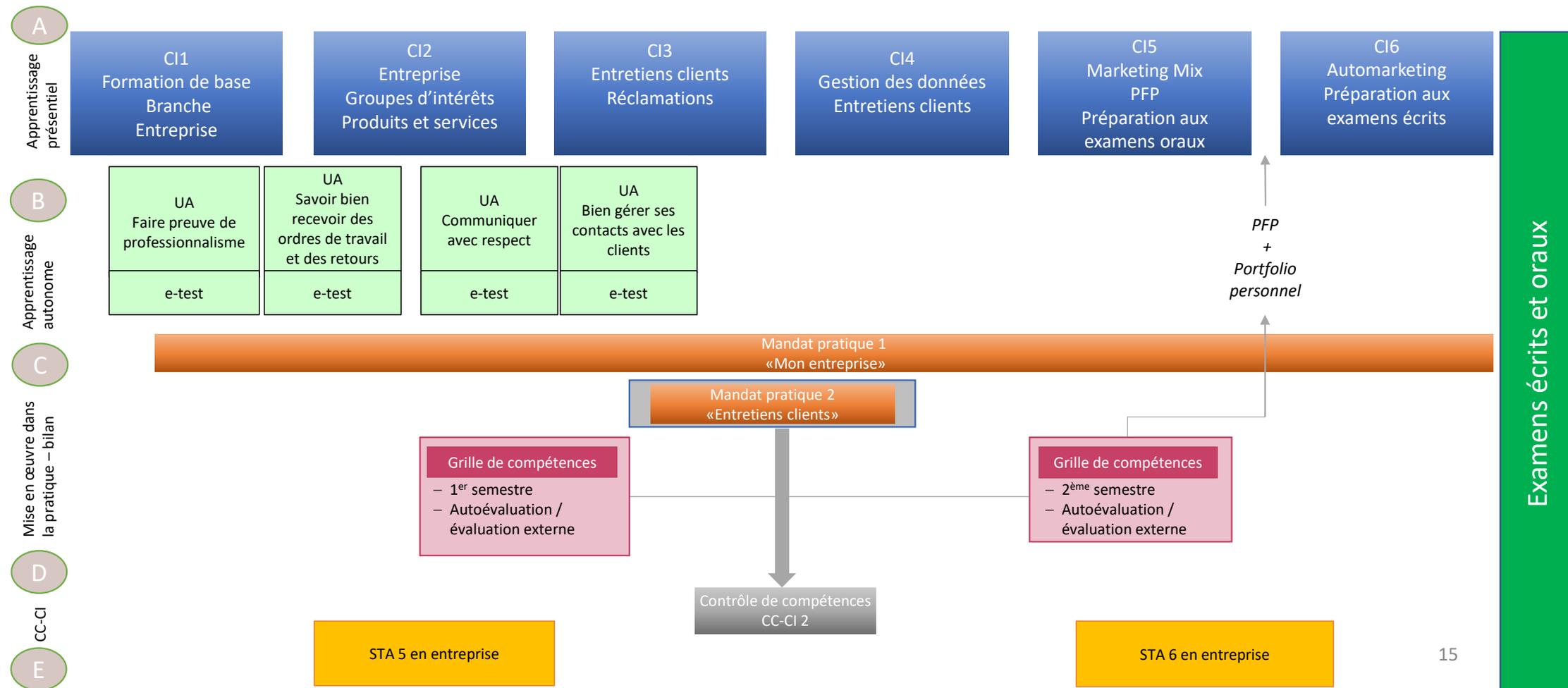
**Eric Sévérac**  
Directeur financier à l'IHEID et  
entraîneur SFC Féminin

# Commissaire d'apprentissage

---

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

# Votre parcours de formation SLD



# Les outils utiles à votre formation



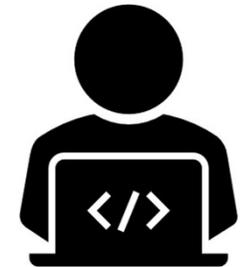
Votre expérience  
professionnelle



Le dossier de  
formation et des  
prestations (DFP)



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



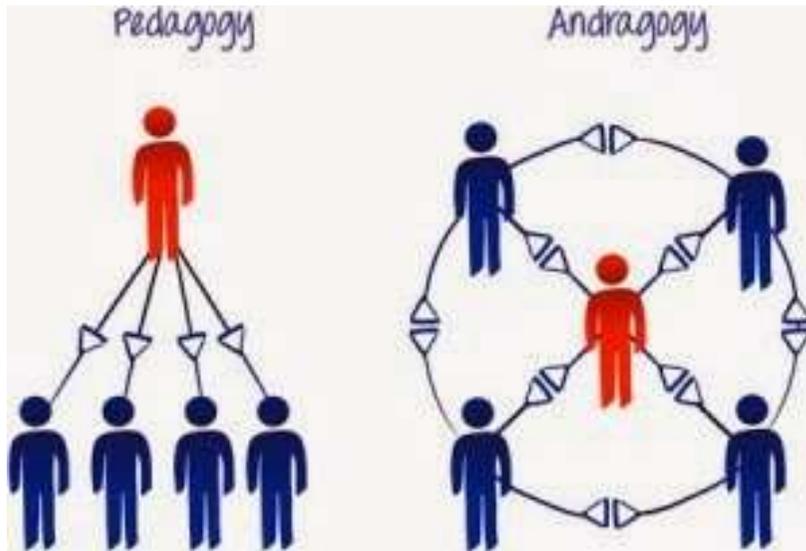
Konvink

# 6 jours de cours interentreprises répartis dans l'année...

Tâche	Délais / Dates
Cours interentreprises SLD 1	entre le 27 septembre et le 5 octobre 2022
Cours interentreprises SLD 2	entre le 3 et le 11 novembre 2022
Cours interentreprises SLD 3	entre le 13 et le 21 décembre 2022
Cours interentreprises SLD 4	entre le 24 janvier et le 2 février 2023
Cours interentreprises SLD 5	entre le 21 et le 30 mars 2023
Cours interentreprises SLD 6	entre le 5 et le 12 mai 2023

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

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



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

# Règlement des cours interentreprises

## 4. Devoirs des personnes en formation

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

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

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



# Règlement des cours interentreprises

## 5. Discipline



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

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

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



Une tenue vestimentaire correcte, professionnelle et décente est exigée.

# Règlement des cours interentreprises

## 6. Ponctualité

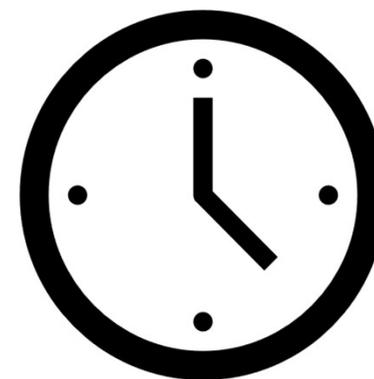
Un contrôle des présences est effectué au début de chaque cours. Les entreprises formatrices sont informées par courriel des absences et des retards de leur(s) apprenti(s).

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

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

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

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





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



# Spécificités techniques

Convocations

Konvink

# Les convocations

Objet [Intr@Form Genève - Convocation aux CIE pour xxxx xxxx](#)

Pièces jointes  convocation.pdf 50 KB  ModuleC1&2-J1.pdf 47 KB

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

Bonjour xxxx xxxx,

Vous trouverez ci-joint votre convocation aux cours interentreprises.

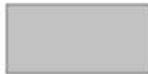
Meilleures salutations

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

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

CIFC GENEVE  
 Secrétariat  
 Rue Rothschild 15  
 1202 Genève  
 ☎ +41 79 224 10 10  
 ✉ [cours@cfc-ge.ch](mailto:cours@cfc-ge.ch)

Genève, le 15.09.2022



**CONVOCACTION CIE - PLANNING 2022 - 2023**

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

Monsieur,

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

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

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

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

Le secrétariat CIFC GENEVE

Approuvée et mentionnée(s)  
 Avec le soutien de la République et canton de Genève et de la Fondation pour la Formation Professionnelle et Continue

 FONDATION POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET CONTINUE

APPP UAPG-CGAS

# Les convocations

**Planning par module(s) :**

Groupe SLD01	Degré : 3	Nb jours : 1	1er jour : 27-09-2022	Module : SLD-CH1
- Un cours interentreprises est un lieu de pratique professionnelle. Tout retard ou matériel manquant peut faire l'objet d'un renvoi. Une tenue professionnelle est également exigée.				
- Merci de lire cette convocation et le fichier joint, depuis un ordinateur et de ne pas le faire depuis un smartphone. - Tout changement d'adresse courriel doit être adressé par courriel à <a href="mailto:cours@cfc-ge.ch">cours@cfc-ge.ch</a> .				
Mardi	27-09-2022	08:30 - 12:00	Salle 4 - RAMEL ORSINGER Laetitia	13:00 - 16:30 Salle 4 - RAMEL ORSINGER Laetitia

**COORDONNEES - SALLE(S) DE FORMATION**

Salle 4	IFAGE Montbrillant	Etage : REZ	Rue des Gares 10 - 1201 Genève
<b>SECRETARIAT CIE : CIFC GENEVE Secrétariat</b>			
Rue Rothschild 15 - 1202 Genève		✉ <a href="mailto:cours@cfc-ge.ch">cours@cfc-ge.ch</a>	☎ +41 79 224 10 10



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

APPP UAPG-CGAS

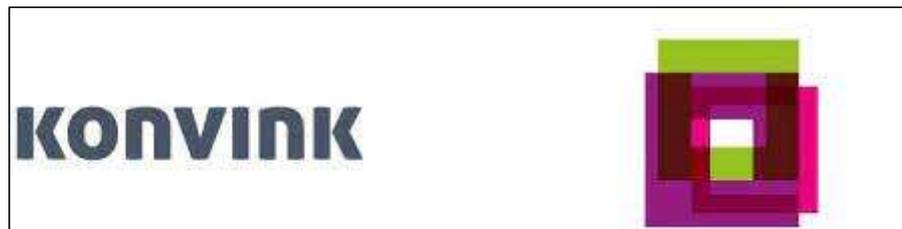
 FONDATION POUR LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET CONTINUE

# Accès Konvink

Outil de travail pour les cours  
interentreprises

Accès à Konvink :

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



Bibliothèque pour  
l'apprentissage autonome

Utilisation de son adresse  
e-mail privée

# Konvink inscription initiale

## 1 Invitation par e-mail

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



## 2 Remplissez le formulaire d'inscription et confirmez les conditions d'utilisation



## 3 Envoi du lien par e-mail pour créer le mot de passe



## 4 Définissez un mot de passe sûr



## 5 Bienvenue sur Konvink!





# CIFC Genève

Communauté d'Intérêts pour la Formation Commerciale

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

## Cours interentreprises – SLD 1 Septembre-octobre 2022

KONVINK

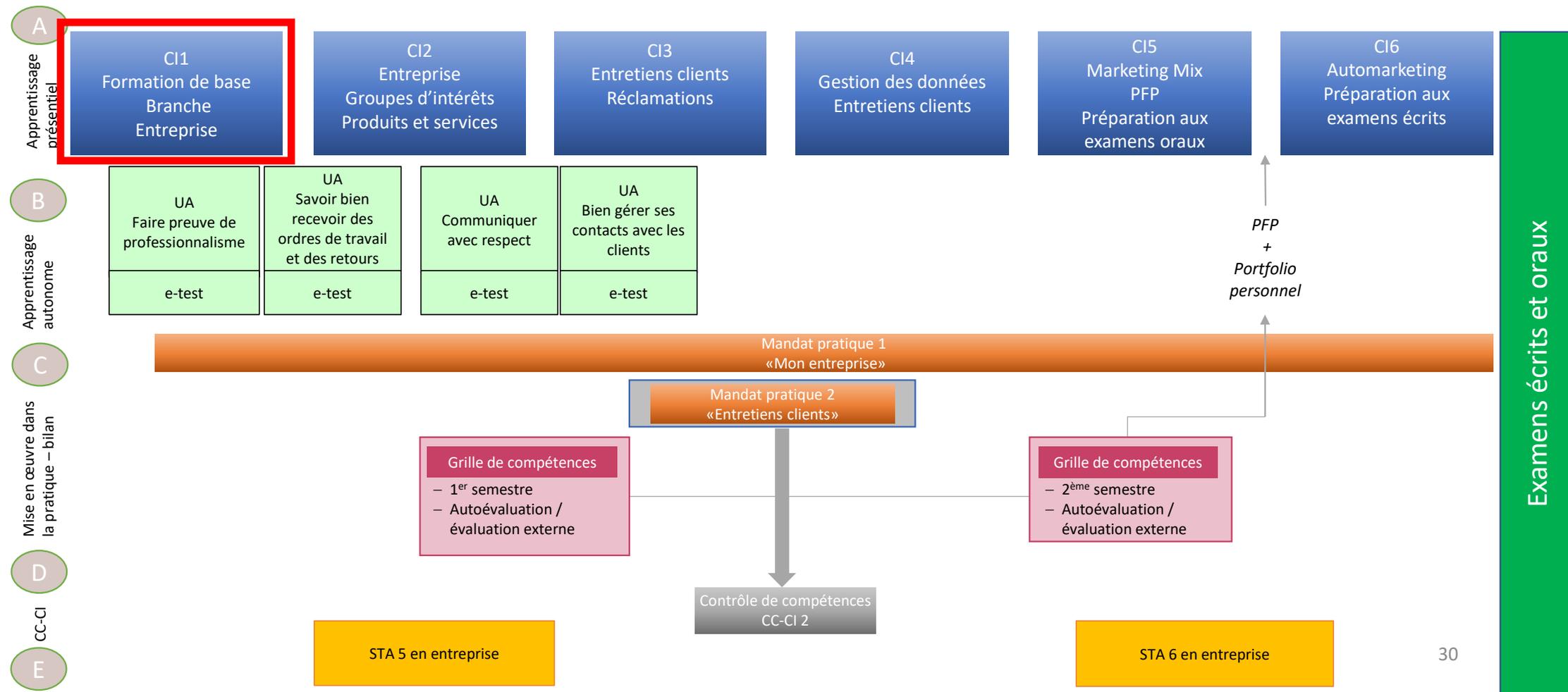


Introduction

Présentation du formateur CI

Logistique de la journée

# Votre parcours de formation SLD



# A intégrer à votre DFP...



Le dossier de formation et des prestations (DFP)



## Règlement

**Règlement des cours interentreprises (CI) de la CIFC Genève - Branche de formation et d'examen « Services & administration ».**

Ce règlement des cours interentreprises (CI) est destiné aux apprenti-e-s, stagiaires ainsi qu'aux formateurs et formateurs pratiques en entreprises.

- 1. Participation aux cours**  
La fréquentation des cours interentreprises est légalement obligatoire pour les apprentis. Les apprentis répétant sont tenus à suivre à nouveau les cours interentreprises.
- 2. Organisation des CI**  
L'association genevoise pour l'organisation des cours interentreprises (CIFC Genève) gère les CI de la branche de formation et d'examen « Services & administration ». Les convocations sont envoyées aux apprentis au plus tard 4 semaines avant le début des cours. Toutes les informations nécessaires au bon déroulement des CI figurent dans les convocations ainsi que sur le site internet de la CIFC Genève: [www.cifc-geneve.ch](http://www.cifc-geneve.ch)
- 3. Devoirs des entreprises formatrices**  
L'entreprise formatrice est chargée de veiller à ce que les apprentis participent aux CI, effectuent tous les travaux requis et respectent scrupuleusement les délais qui leur sont impartis (Unité d'apprentissage (UA), E-tests, Mandats pratiques (CC-CI), Grille de compétences, Profil de formation et des prestations (PPP) ainsi que le dossier des prestations).
- 4. Devoirs des personnes en formation**  
Selon l'art. 345, al. 1, CO: « La personne en formation s'efforce d'atteindre le but de l'apprentissage ». Dès lors, elle prend en charge sa formation, gère son plan d'activité personnelle (CI, UA, E-Test, CC-CI, Grille de compétences, PPP), participe activement aux CI, réalise les tâches requises, respectent les instructions données et les délais impartis. L'apprenti est tenu d'adopter un comportement, un langage ainsi qu'une tenue professionnelle lors des CI. La ponctualité fait également partie des devoirs des personnes en formation.
- 5. Discipline**  
Les apprentis doivent avoir un comportement correct et respectueux envers les autres participants du cours et les formateurs CI. Tout comportement inapproprié peut être une cause de renvoi. Par ailleurs, les apprentis sont tenus de suivre les règles en vigueur dans les établissements et les locaux où se déroulent les cours. L'utilisation des téléphones portables est strictement interdite durant le cours et doit se faire uniquement à la demande du responsable CI. Une tenue vestimentaire correcte, professionnelle et décente est exigée.

CIFC Genève - Cours Interentreprises - Branche de formation et d'examen « Services et administration »  
Rue de Bellerive 18, 1201 Genève - Téléphone: 022 310 22 22 - Fax: 022 310 22 23 - 079 224 16 10  
Annexé le Journal de la République et du Canton de Genève et de la PFCF.



Tâche	Délais / Dates	Auto-check
Participer au cours interentreprise SLD 1	entre le 27 septembre et le 5 octobre 2022 selon votre convocation	
Réaliser l'unité d'apprentissage et réussir son e-test (min. 60%) «faire preuve de professionnalisme»	1 semaine avant le cours interentreprise SLD 2	
Réaliser l'unité d'apprentissage et réussir son e-test (min. 60%) «savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours»	1 semaine avant le cours interentreprise SLD 2	
Participer au cours interentreprise SLD 2	entre le 3 et le 11 novembre 2022 selon votre convocation	
Réaliser l'unité d'apprentissage et réussir son e-test (min. 60%) «bien gérer ses contacts avec les clients»	1 semaine avant le cours interentreprise SLD 3	
Réaliser l'unité d'apprentissage et réussir son e-test (min. 60%) «communiquer avec respect»	1 semaine avant le cours interentreprise SLD 3	
Participer au cours interentreprise SLD 3	entre le 13 et le 21 décembre 2022 selon votre convocation	
Publier le mandat pratique «entretien clients» (sans la soumettre pour évaluation)	20 janvier 2023	
Participer au cours interentreprise SLD 4	entre le 24 janvier et le 2 février 2023 selon votre convocation	
Soumettre pour évaluation le mandat pratique «entretien clients»	12 février 2023	
STA 5	15 février 2023 (date indicative)	
Participer au cours interentreprise SLD 5	entre le 21 et le 30 mars 2023 selon votre convocation	
Participer au cours interentreprise SLD 6	entre le 5 et le 12 mai 2023 selon votre convocation	
STA 6	15 mai 2023	
Rendre le PPP (Profil de Formation et des prestations)	15 mai 2023	
Participer aux examens écrits	7 juin 2023	
Participer aux examens oraux	À définir (selon la convocation que vous recevrez)	

Délais importants de l'année

# Programme de la journée de formation

---

Mes activités en entreprise

---

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

---

Compétences professionnelles

---

Compétences méthodologique, sociales et personnelles

---

Programme de formation et PFP

---

STA

---

Découverte de Konvink et mise en place du mandat pratique “mon entreprise”

---

Grille de compétences

# Mes activités en entreprise

Entreprise formatrice



Activités de l'entreprise



Centres d'intérêts



Mes tâches en entreprise



# Workshop sur le DFP

Dé de compétences  
p. 20-22 + p. 24

STA  
p. 94 - 99

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



Le dossier de formation  
et des prestations (DFP)

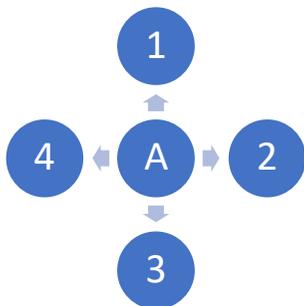
Procédure de  
qualification  
p. 105 – 115

FIEc = SLD : Informations uniquement pour les stagiaires Longue Durée

# Découverte du DFP



## Dé de compétences



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

## STA

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



## CC-CI - Mandat pratique

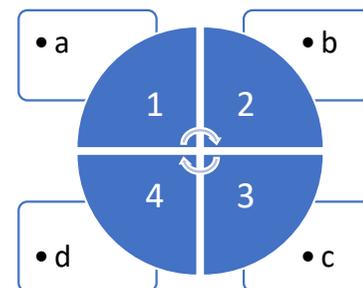
1

2

3

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

## Procédure de qualification



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



### Dé de compétences

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

### STA

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

### Procédure de qualification

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

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



# Le dé des compétences

(présentation du groupe)





# **Compétences professionnelles**



# Compétences professionnelles

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



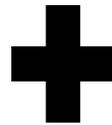


# Compétences méthodologiques, sociales et personnelles



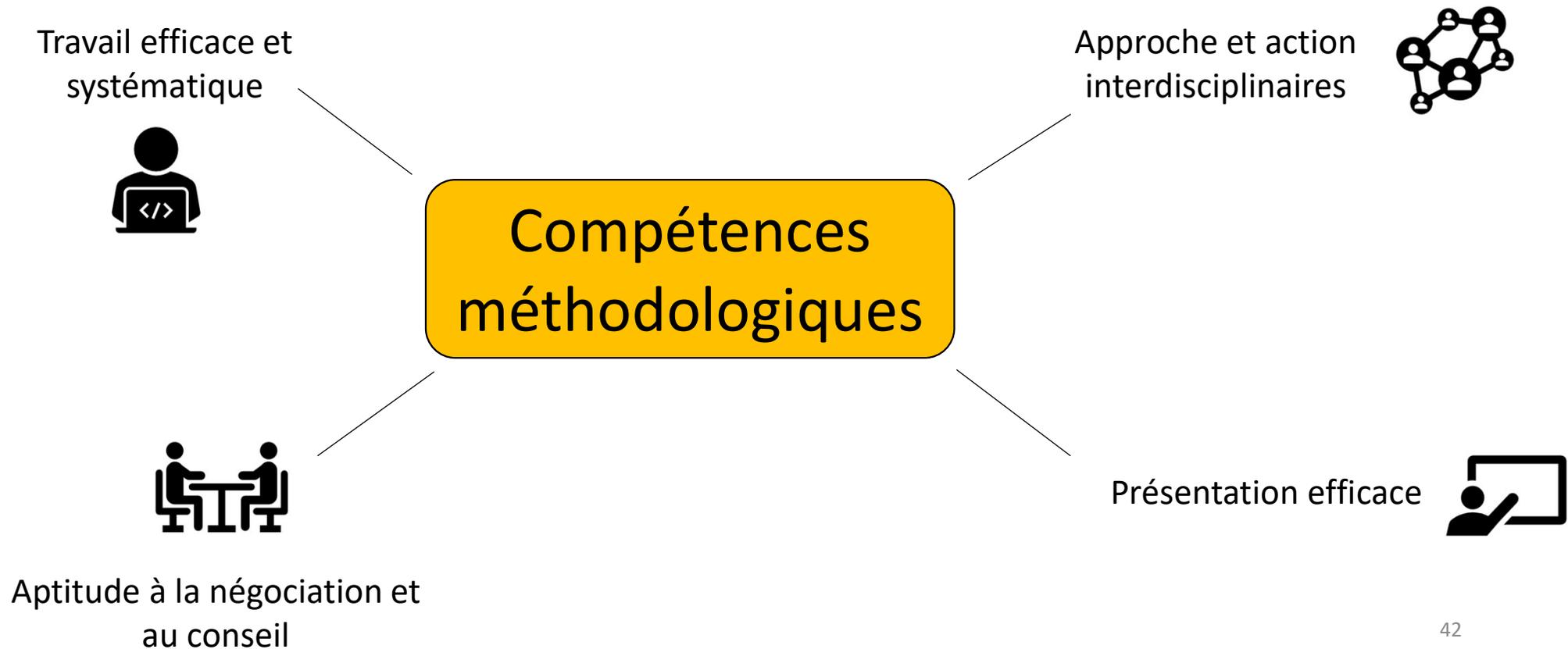
# Compétences interdisciplinaires

Compétences  
méthodologiques

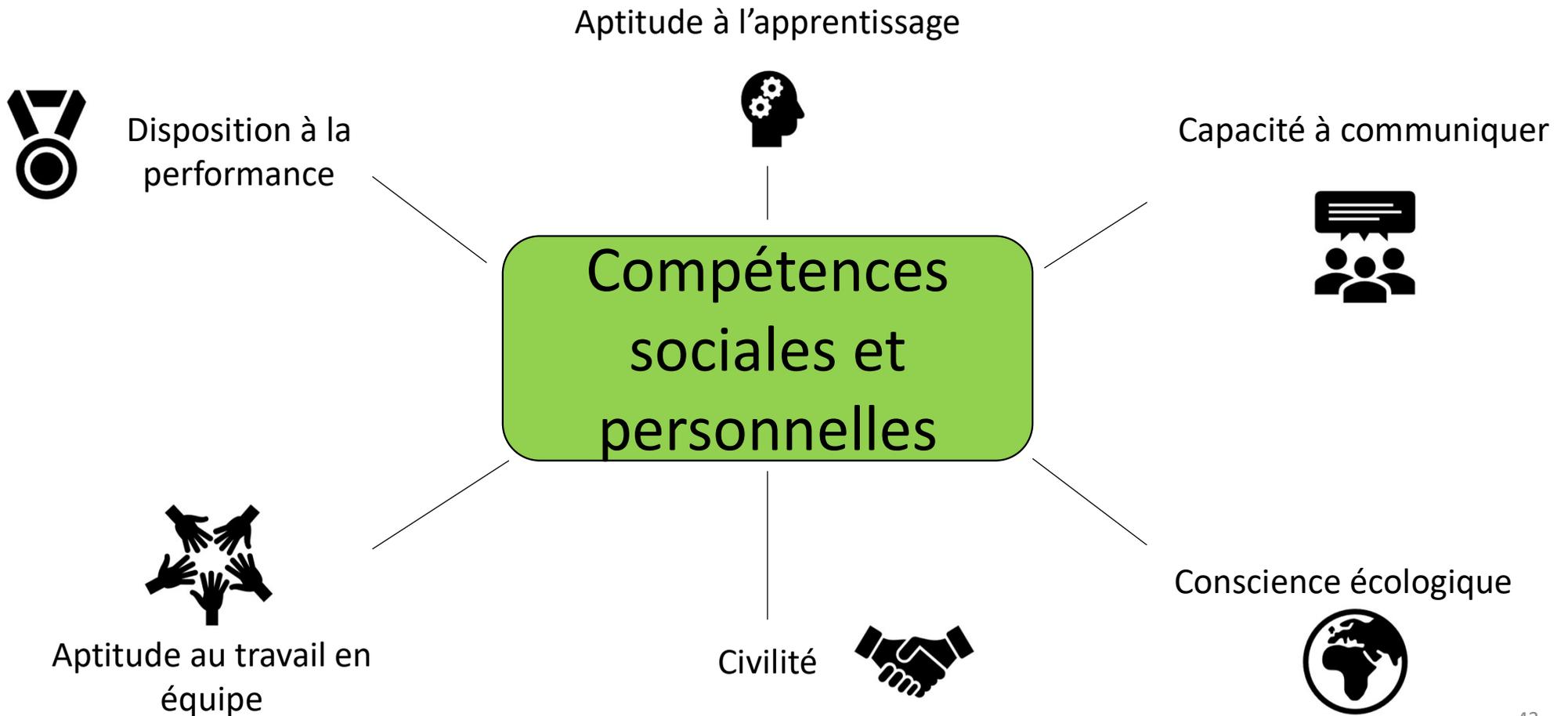


Compétences  
sociales et  
personnelles

# Compétences interdisciplinaires



# Compétences interdisciplinaires





# Programme de formation



# Programme de formation

<https://www.cifc-geneve.ch/sld-matupros-ecoles-privs/documents-liens-sld.html>

Ce document est obligatoire. Il permet de planifier la formation et de s'assurer que vous allez voir les **11 objectifs obligatoires** et **4 optionnels**.

 <b>Programme de formation en entreprise</b> pour la formation initiale en école Employée/Employé de commerce CFC «Services et administration»						
Numéro	Info	obligatoire / optionnel	Titre	Description	Semestre	Division
1.1.2.2		obligatoire	Mener des entretiens client	Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :  – préparer l'entretien – mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, présenter les avantages apportés par mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches)		
1.1.2.3		obligatoire	Gérer les informations des clients	Je suis en mesure d'effectuer une gestion claire et transparente des informations et des données relatives aux clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les outils dont dispose l'entreprise. J'accomplis les travaux suivants :  – analyser les informations relatives aux clients et aux groupes de clients – saisir, structurer, classer et mettre à jour les données relatives aux clients – évaluer les contacts avec les clients		
1.1.3.3		obligatoire	Gérer les réclamations des clients	Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je présente d'abord des solutions au client, puis je m'entretiens de la procédure à suivre avec lui et avec mon supérieur. En cas de besoin, je mets en œuvre des solutions appropriées, vérifie l'effet des mesures prises et me renseigne si les clients sont satisfaits.		
1.1.7.2		obligatoire	Administrer les données et les documents	Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde, de protection et d'archivage des données de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.		
1.1.7.3		obligatoire	Organiser des séances et des manifestations	Je prépare des séances et des manifestations en exécutant les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace :  – planifier des séances et des manifestations – trouver et réserver des locaux – inviter les participants – préparer l'infrastructure – encadrer les participants – procéder aux évaluations – fournir de la documentation aux participants		
1.1.7.4		obligatoire	S'occuper du courrier et des colis	Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants :		

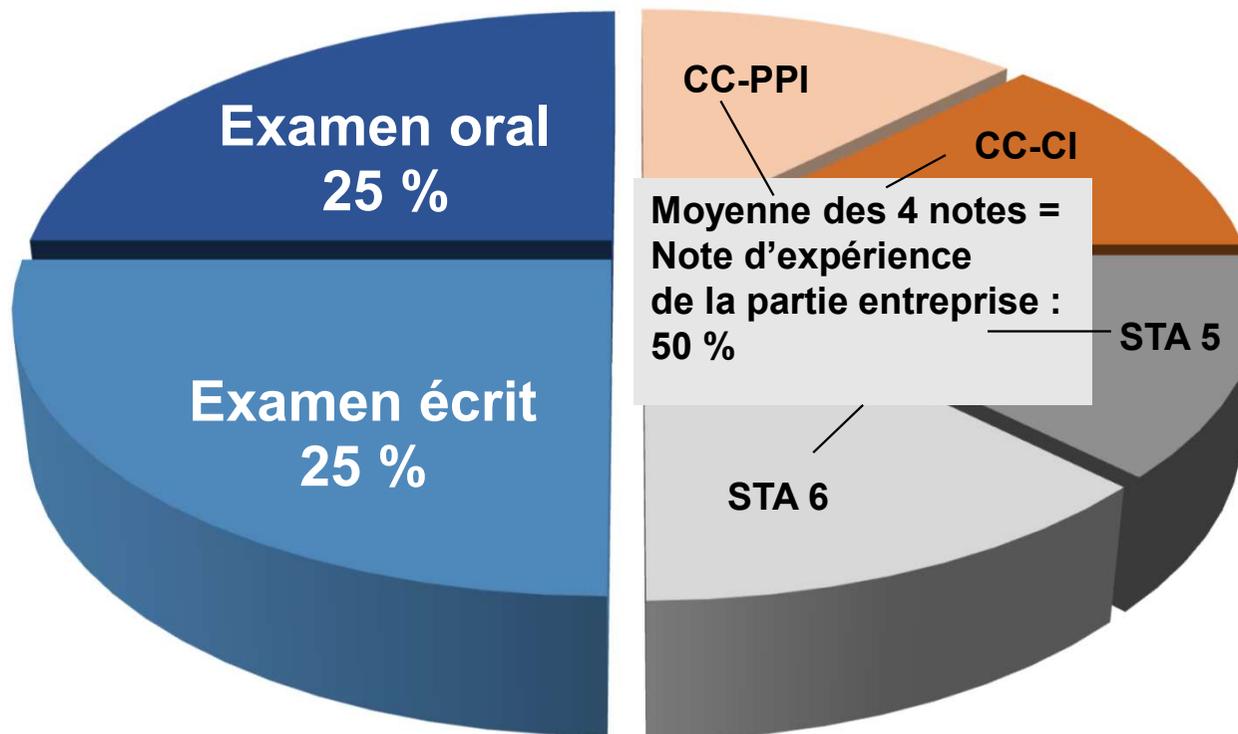


# Procédure de qualification

(présentation du groupe)



# Procédure de qualification SLD – notes de pratique professionnelle



**Note globale = ou > 4.0  
Pas plus d'une note parmi les 3 < 4  
Aucune note inférieure à 3.0**



# Profil de formation et des prestations (PFP)



# Profil de formation et des prestations (PFP)

igkg schweiz | Employé/Employé de commerce CFC  
suisse | Services et administration S&A  
cifc | Services et administration S&A

**Profil de formation et des prestations**  
pour la formation initiale en école - module **concessé**  
Employé/Employé de commerce CFC « Services et administration »

	Personne en formation	Formateur/Formatrice
Chèvre		
Prénoms / Nom		
Date de naissance		
Entreprise		
Lieu		
Courriel		
Téléphone		
Site Internet		

**I. Compétences professionnelles**

Objectifs obligatoires <sup>1</sup>		
1.1.2.1	Mener des entretiens clients (C5)	
1.1.2.3	Gérer les informations des clients (C4)	
1.1.3.3	Gérer les réclamations des clients (C5)	
1.1.7.2	Administrer les données et les documents (C3)	
1.1.7.3	Organiser des séquences et des manifestations (C5)	
1.1.7.4	Prendre en charge le courrier et des colis (C3)	
1.1.7.6	Acquiescer et gérer les équipements de bureau et le matériel de communication (C3)	
1.1.8.1	Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)	
1.1.8.2	Expliquer les produits et les services de la concurrence (C2)	
1.1.8.3	Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)	
1.1.8.4	Utiliser ses connaissances de la branche (C2)	
Objectifs optionnels <sup>1</sup>		
1.1.1.1	Acquiescer du matériel des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)	
1.1.1.2	Placer le matériel/marchandises (C5)	
1.1.1.3	Travailler le matériel/marchandises (C5)	
1.1.4.1	Décrire le marché (C2)	
1.1.4.2	Utiliser des instruments de marketing (C3)	
1.1.4.3	Évaluer des mesures de marketing (C4)	
1.1.4.4	Calculer les prix des produits et des services (C3)	
1.1.5.1	Prendre en charge le personnel en fonction et du départ du personnel (C3)	
1.1.5.2	Travailler les données de l'administration du personnel (C3)	
1.1.6.1	Travailler les factures entrantes et sortantes (C3)	
1.1.6.2	Gérer les caisses (C4)	
1.1.6.3	Participer à la clôture des comptes (C3)	

CFC Suisse - Janvier 2017 www.cifc.ch 1/7

Document à remplir et renvoyer obligatoirement d'ici au **15 mai 2023** pour pouvoir vous présenter aux examens.

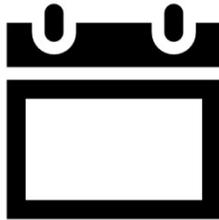
C'est le seul document qui sera transmis aux expert-e-s pour préparer vos examens oraux.

Il contient :

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

<https://www.cifc-geneve.ch/sld-matupros-ecoles-privés/sld.html>

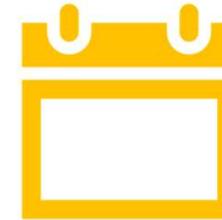
# Dates des examens



Examen écrit :

mercredi 7 juin 2023

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



Examen oral :

Mi-juin 2023

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

**Attention : jours de semaine ou  
samedi**



# STA

## Situations de travail et d'apprentissage

(présentation du groupe)



# Situations de travail et d'apprentissage - STA

Pour chaque STA

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

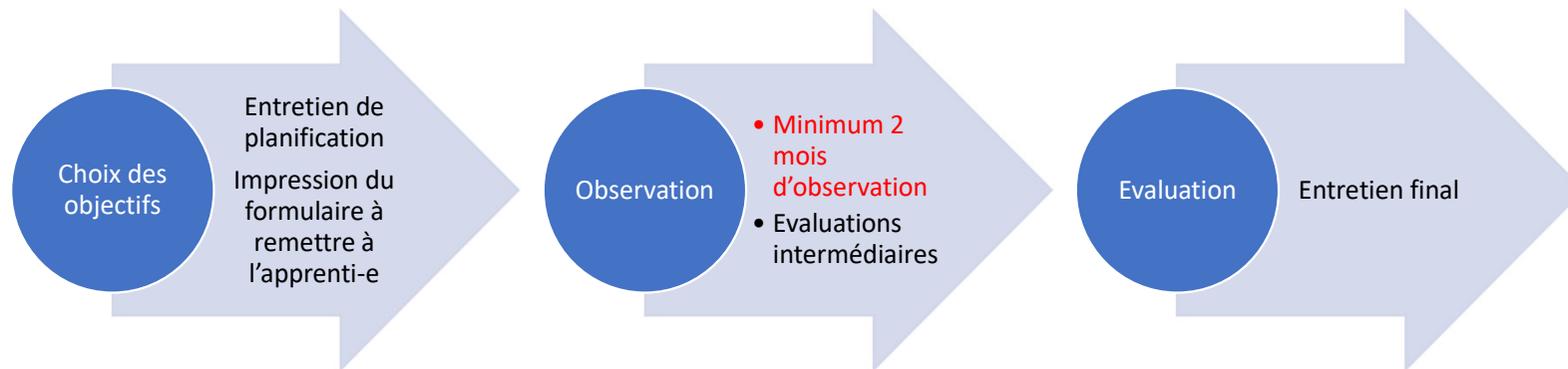
Les stagiaires longues durées (SLD) devront accomplir 2 STA au cours de leur année de stage en entreprise.

- STA 5 : d'ici au 15 février 2023
- STA 6 : d'ici au 15 mai 2023

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

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

## Déroulement en 3 phases



# Notation des STA

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

Les notes peuvent être fixées à la demi.

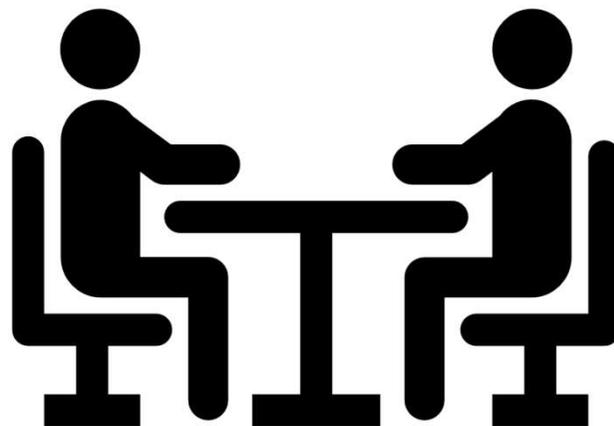
# Exemple d'un formulaire de STA



Foxit

tomPDF PDF Docu

# Jeu de rôle - STA



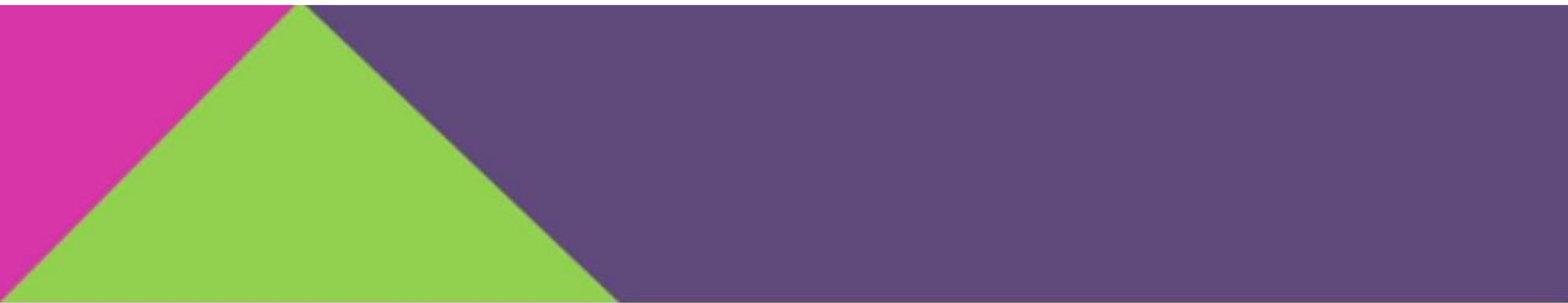
Entretien de fixation  
des objectifs de STA

Période d'observation  
(min. 2 mois!)

Entretien final



# Konvink



# Konvink

## Mandats pratiques

- Mon entreprise
- Traiter des entretiens clients

Mes oeuvres

Unité d'apprentissage et e-test  
Bibliothèque

# Konvink

<https://www.konvink.ch>

Grille de compétences

Plateforme pour l'apprentissage  
autonome et les contrôles de  
compétences

# 4 unités d'apprentissage et 4 e-tests

The screenshot displays a user interface for a learning management system. At the top, there are navigation icons: an upward arrow labeled 'Vers le haut' and a grid icon labeled 'Home'. The main content is organized into a grid of seven cards:

- Vue d'ensemble**: A summary card titled 'Unités d'apprentissage et e-test' with a brief introduction about professional communication and collaboration. It includes a 'Continuer' button.
- Unité d'apprentissage**: 'Faire preuve de professionnalisme' with a 'Continuer' button and an image of two women in a meeting.
- Unité d'apprentissage**: 'Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours' with a 'Continuer' button and an image of a woman and a man in a meeting.
- Unité d'apprentissage**: 'Communiquer avec respect' with a 'Continuer' button and an image of three people in a meeting.
- Unité d'apprentissage**: 'Bien gérer ses contacts avec les clients' with a 'Continuer' button and an image of a man and a woman shaking hands.
- E-Testing**: 'Testez-vous !' with a 'Continuer' button and a graduation cap icon.

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

The screenshot shows a grid of learning elements in a LMS interface. At the top, there are navigation icons: 'Switcher', 'Vers le haut', and 'Home'. The grid contains the following elements:

- Vue d'ensemble** (Overview): Titled 'Faire preuve de professionnalisme'. Text: 'Au travail, vous devez tous les jours faire preuve de professionnalisme. C'est ce qu'attendent vos supérieurs hiérarchiques, mais aussi vos client(e)s. Nous vous montrons comment marquer des points avec votre professionnalisme dans cette unité d'enseignement !'
- Élément d'apprentissage 1**: Titled 'Intro'. Includes a 'Continuer' button and an icon of a laptop with a rocket launching from it.
- Élément d'apprentissage 2**: Titled 'Module de connaissances'. Includes a 'Continuer' button and an icon of a lightbulb with puzzle pieces inside.
- Élément d'apprentissage 3**: Titled 'Unité de formation'. Includes a 'Continuer' button and an icon of a bicycle.
- Élément d'apprentissage 4**: Titled 'Séquences de démonstration'. Includes a 'Continuer' button and an icon of a video player with a play button.
- Élément d'apprentissage 5**: Titled 'Unité de transfert'. Includes a 'Continuer' button and an icon of two circles connected by arrows pointing in opposite directions.

60 min



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

15 min

# Unité d'apprentissage

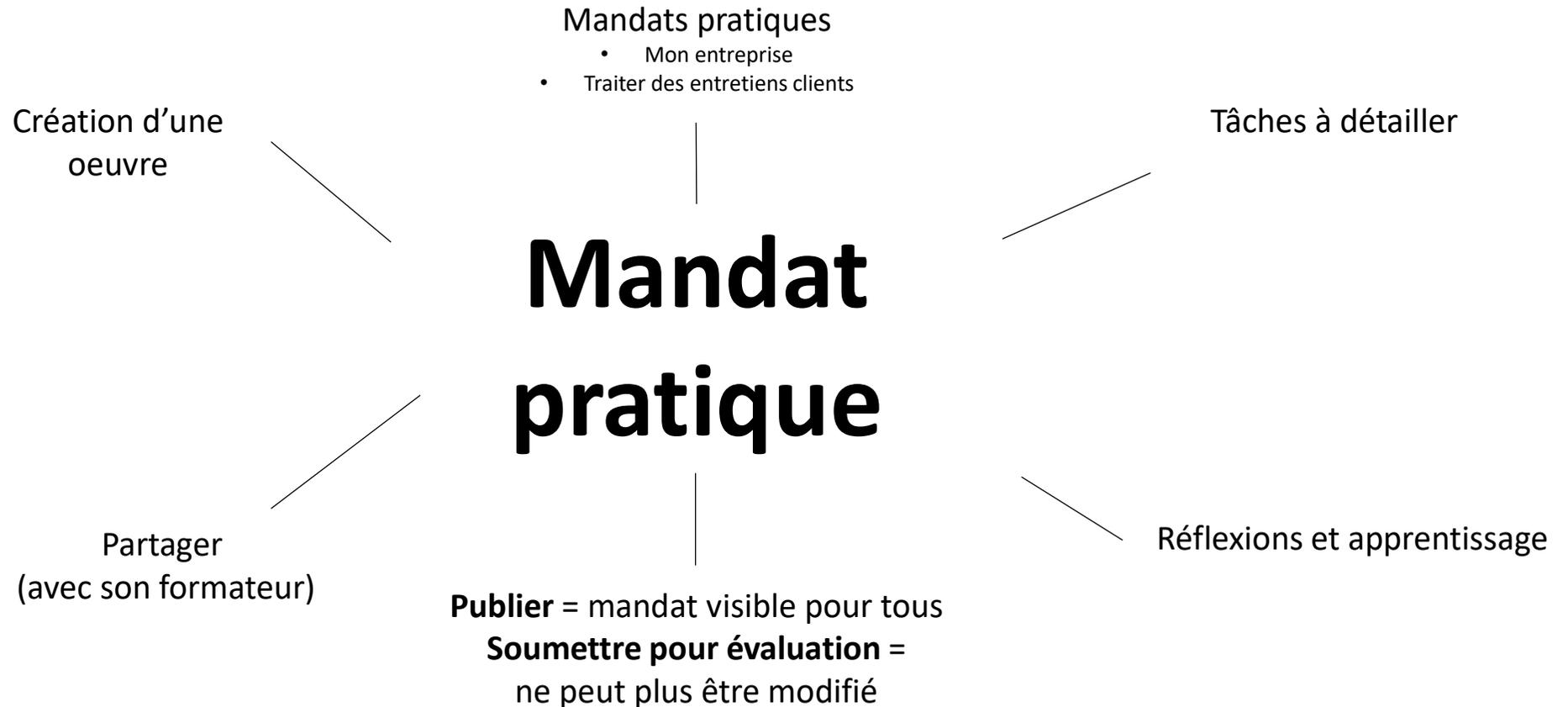
Une unité d'apprentissage (UA) peut / devrait se faire plusieurs fois pour solidifier les connaissances et les apprentissages!

Avant un cours  
interentreprises

Pendant l'élaboration d'un  
mandat pratique

A la fin d'un mandat  
pratique

# Mandat pratique



# Grille de compétences → PFP → Examens

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

Evaluation du formateur-trice (tous les 6 mois)

Elaboration du PFP (en fin d'année scolaire)

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

## 4 grilles de compétences sur des sujets différents.

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

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

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

**Comment fonctionne la grille de compétences sur Konvink?**

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

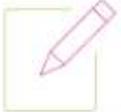
[Vers le screencast](#)

Statut - Évaluations externes seulement

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC
En cours de traitement ||

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

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

  
[Modifier l'évaluation](#)

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC
En cours de traitement ||

**Conseiller les clients et traiter des ordres**

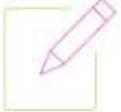
Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir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

  
[Modifier l'évaluation](#)

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC
En cours de traitement ||

**Activités administratives et organisationnelles, branche et entreprise**

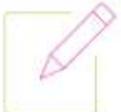
Pendant votre formation, faites un état des lieux complet grâce à la grille de compétences au moins une fois (auto-évaluation et évaluation externe). Où en êtes-vous dans le développement de vos compétences ? Quelles sont vos forces ? Où devez-vous encore faire des efforts ? Vous pouvez volontiers remplir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

  
[Modifier l'évaluation](#)

Publié le 23.07.2019 | CIFC formation initiale CFC
En cours de traitement ||

**Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

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

  
[Modifier l'évaluation](#)

# Konvink : Grille de compétences

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

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

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

Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

Critères de compétences

J'exécute cette activité à la perfection.

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

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

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

Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

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

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

Je n'ai pas encore traité cet objectif évaluateur.

Critères de compétences

J'exécute cette activité à la perfection.

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

Marquer la question

# Mandat pratique «mon entreprise»



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

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



# Mandat pratique «mon entreprise»

- **Créer le canevas dans Konvink**

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

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

# Travaux à réaliser pour le prochain cours interentreprises – SLD 2

- **Commencer la réalisation du mandat pratique «Mon Entreprise»**
  - Tâche 1 (description de l'entreprise et de son secteur économique),
  - tâche 2 (structure de l'entreprise),
  - tâche 3 (histoire de l'entreprise),
  - tâche 4 (culture et valeurs d'entreprise).
- **Réaliser les unités d'apprentissage et e-tests :**
  - Faire preuve de professionnalisme
  - Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours
- **Grille des compétences**
  - Compléter la grille en vous aidant de votre expérience en entreprise, vos STA et des mandats pratiques

# Formulaire d'évaluation

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

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

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

