



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

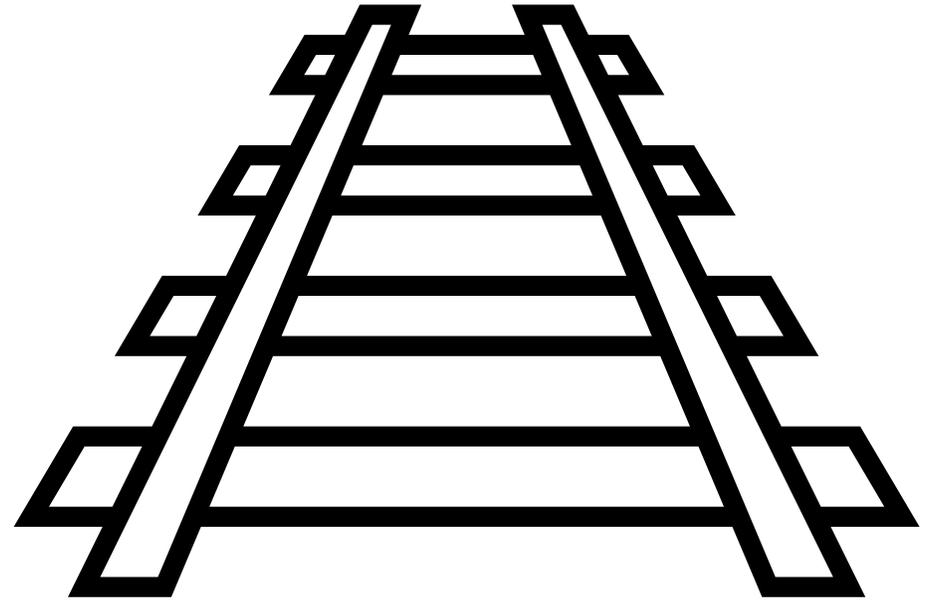


# Réforme CI 2023 | Employé-e de commerce AFP Module d'approfondissement en entreprise FIEn

19 juin 2024

## 3 Agenda

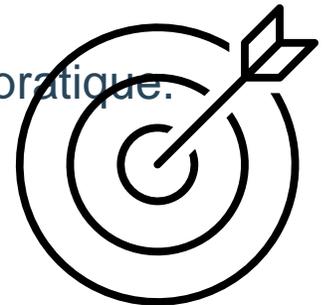
- Formation axée sur les compétences opérationnelles
- Planification de la formation en entreprise
- Gérer le développement des compétences à l'aide de mandats pratiques
- Évaluer les compétences des personnes en formation
- Mener un entretien de qualification ciblé
- Attribuer une note d'expérience en entreprise
- Mon rôle de formatrice/formateur
- L'école professionnelle
- Les cours interentreprises



## 4 Objectifs

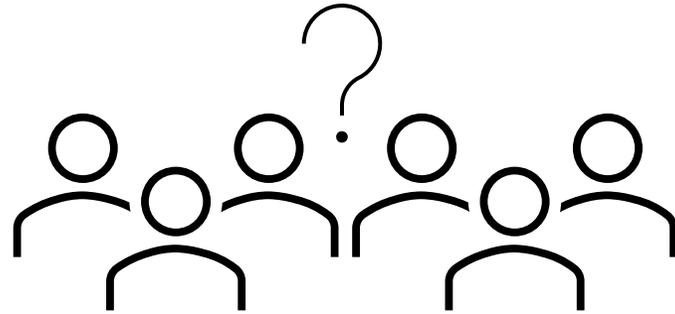
Les participantes et participants

- 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 ?





**Notez sur un post-it votre attente concernant ce cours**

**Formation axée sur les compétences opérationnelles**

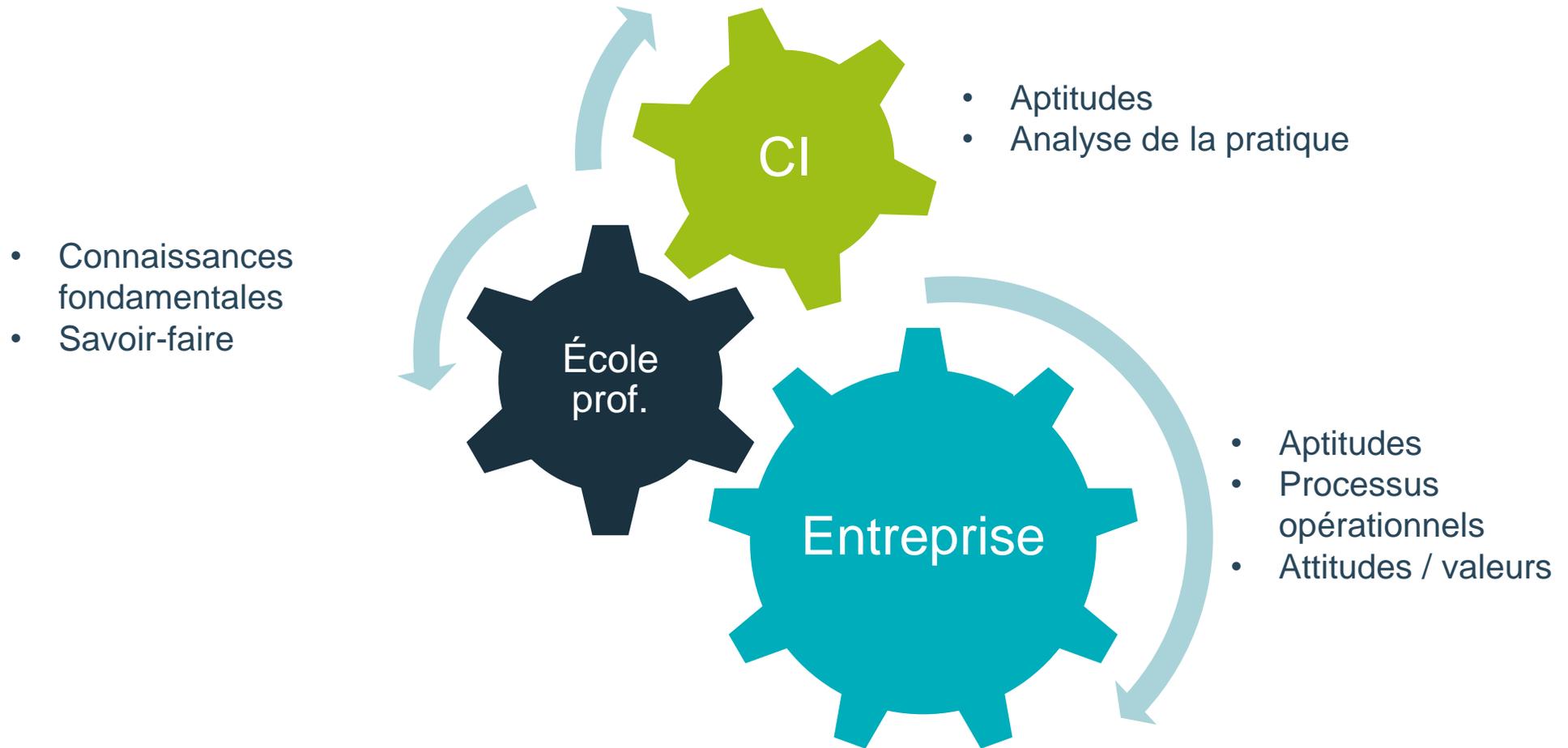
## 9 Définition des compétences opérationnelles

« 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. »

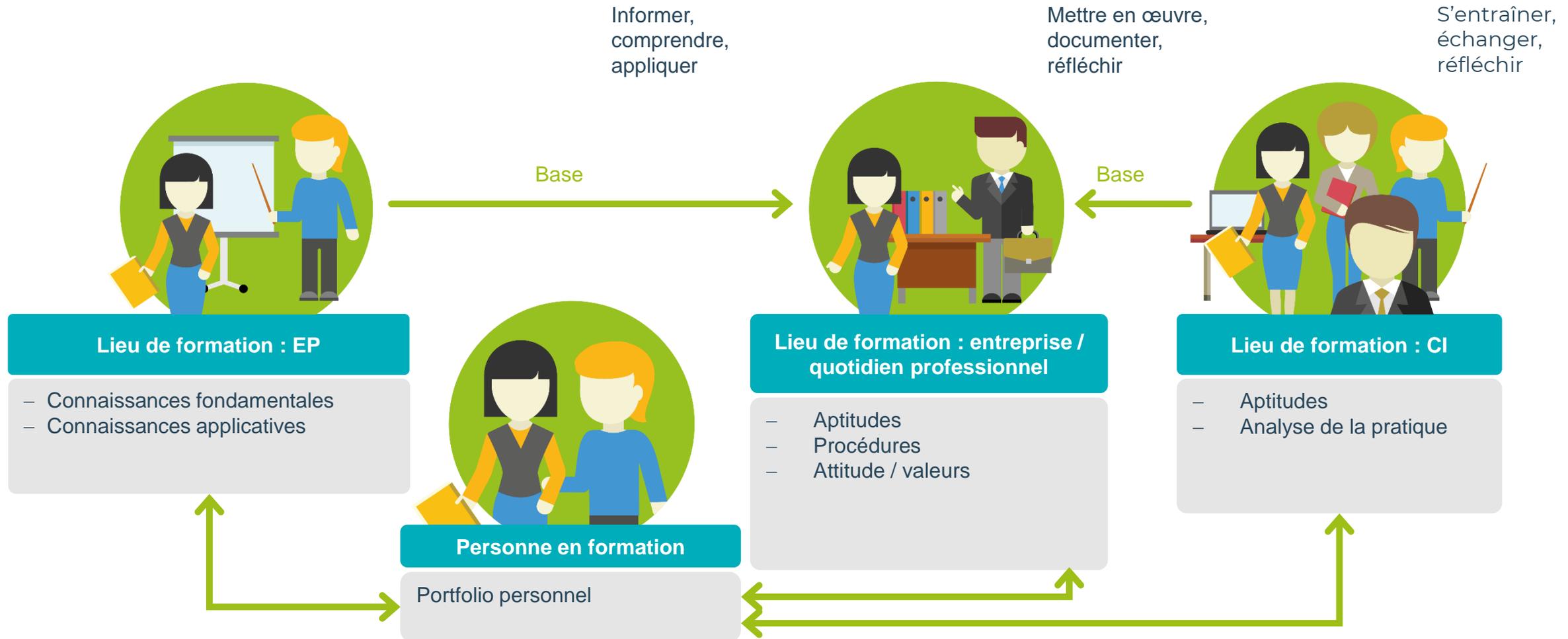
Définition du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)



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



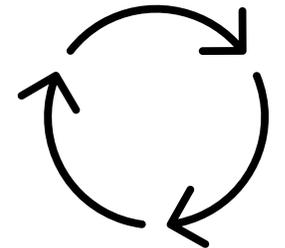
# 11 Les interactions entre les trois lieux de formation(2/2)



# 12 Aperçu de la formation «employé-e de commerce AFP»

A.A.O. Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne										
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a3	CO b3	CO c3	CO e2	
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a4			CO e3	
	CO a4	CO b3			CO e3					
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8			
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				
	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO a2 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO a2 Planifier une journée de travail CO a2 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO b1 Accueillir les clients CO b1 Accueillir les fournisseurs CO b2 Réceptionner les demandes CO b2 Instaurer un contact numérique CO b2 Téléphoner de manière professionnelle CO b2 Traiter ou transférer des demandes CO c1 Faire preuve d'esprit d'équipe CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	CO c2 Avoir le sens du service CO c2 Recevoir et transmettre des informations CO c2 Analyser les interfaces en entreprise CO d1 Organiser un événement CO d1 Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence CO d1 Créer une documentation photographique CO d2 Résoudre des problèmes techniques CO d2 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données CO e1 Effectuer une recherche CO e2 Recevoir et exécuter un mandat de préparation CO e2 Présenter des contenus	CO a3 Contribuer positivement aux changements CO b3 Transmettre des informations CO b3 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil CO b3 Répondre à des objections CO c3 Créer un document de soutien CO c3 Gérer un agenda CO c3 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO c3 Organiser l'archivage CO c3 Tenir un livre de caisse CO c3 Établir une facture CO c3 Établir un décompte CO e3 Recevoir un mandat d'analyse CO e3 Effectuer une analyse qualitative CO e3 Effectuer une analyse quantitative CO e3 Analyser des informations						
	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>e</sup> semestre	3 <sup>e</sup> semestre	4 <sup>e</sup> semestre						

- Les contenus de formation des trois lieux de formation sont parfaitement harmonisés.



## Légende

- Auto-évaluation et évaluation externe : Grille de compétences
- Note d'expérience en entreprise
- CI Cours interentreprises
- CO Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée

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

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
<b>a</b>	Gestion du développement professionnel et personnel	<b>a1</b> : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	<b>a2</b> : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	<b>a3</b> : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	<b>a4</b> : Intégrer des question sociales et politiques fondamentales dans ses actions
<b>b</b>	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	<b>b1</b> : Accueillir les clients et les fournisseurs	<b>b2</b> : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs	<b>b3</b> : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
<b>c</b>	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	<b>c1</b> : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	<b>c2</b> : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	<b>c3</b> : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	
<b>d</b>	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	<b>d1</b> : Organiser des séances et des événements	<b>d2</b> : Utiliser des applications propres au domaine commercial		
<b>e</b>	Traitement d'informations et de contenus	<b>e1</b> : Rechercher des informations selon le mandat donné	<b>e2</b> : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	<b>e3</b> : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise	





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

**1 post-it par tâche**



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

**1 post-it par tâche**

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

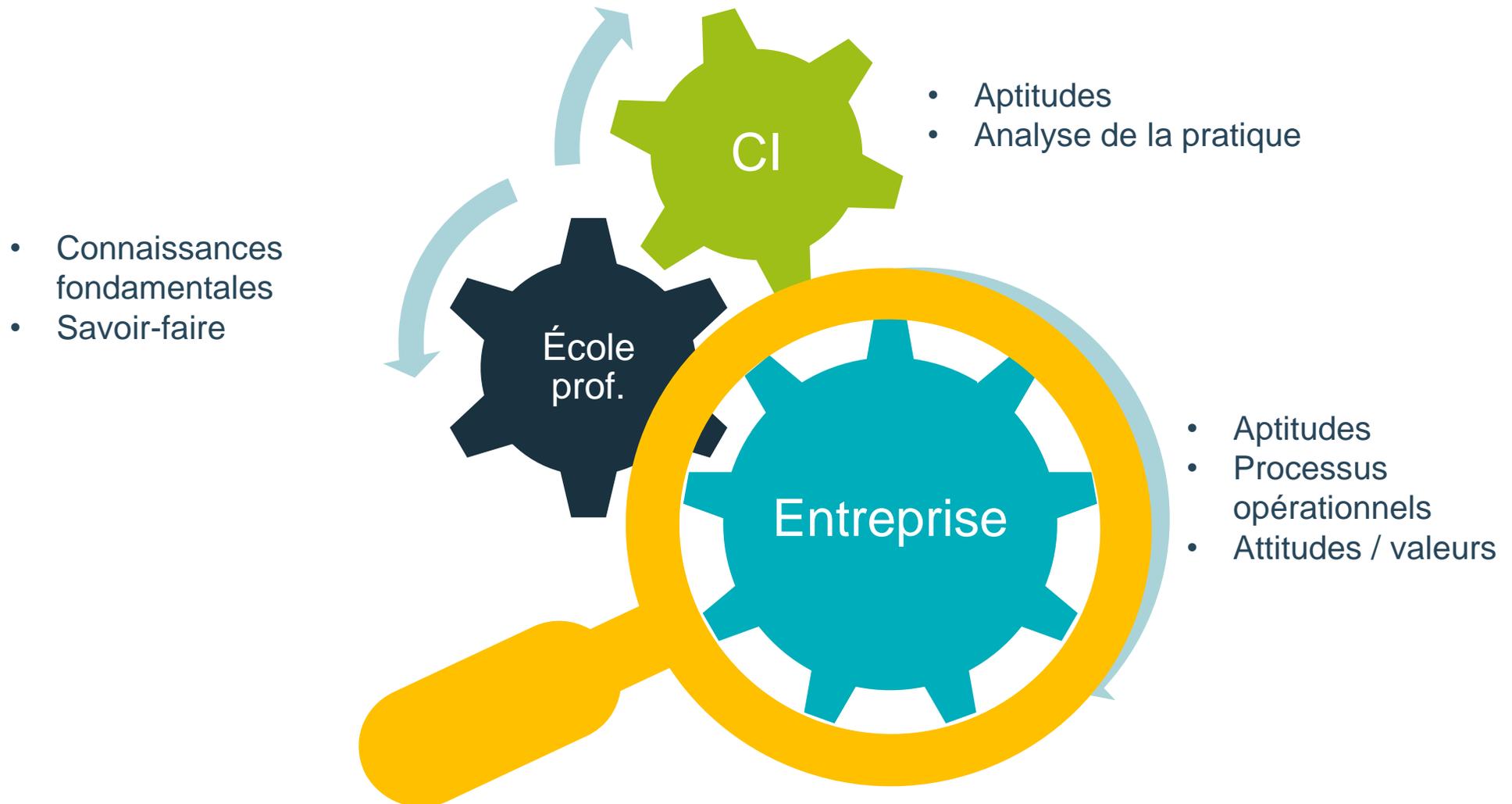


**Notez les tâches de votre apprenti-e employé-e de commerce**

**1 post-it par tâche**

Reprenez un post-it et décortiquez la tâche selon les 4 dimensions d'une CO

# 17 L'entreprise

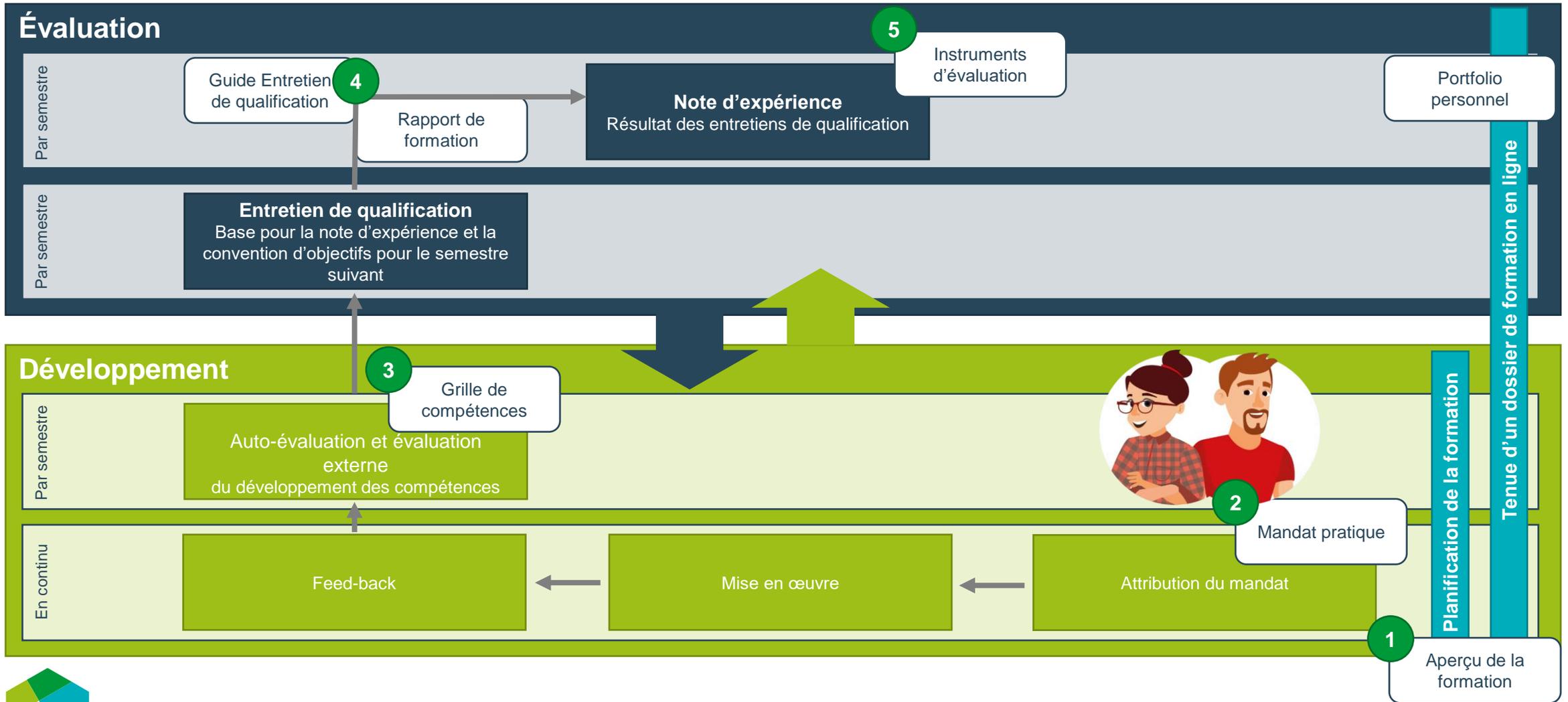


# Le concept de la formation en entreprise et ses instruments



**Travail de  
groupe**

# 19 Formation en entreprise



**Konvink**

## 21 Préparation

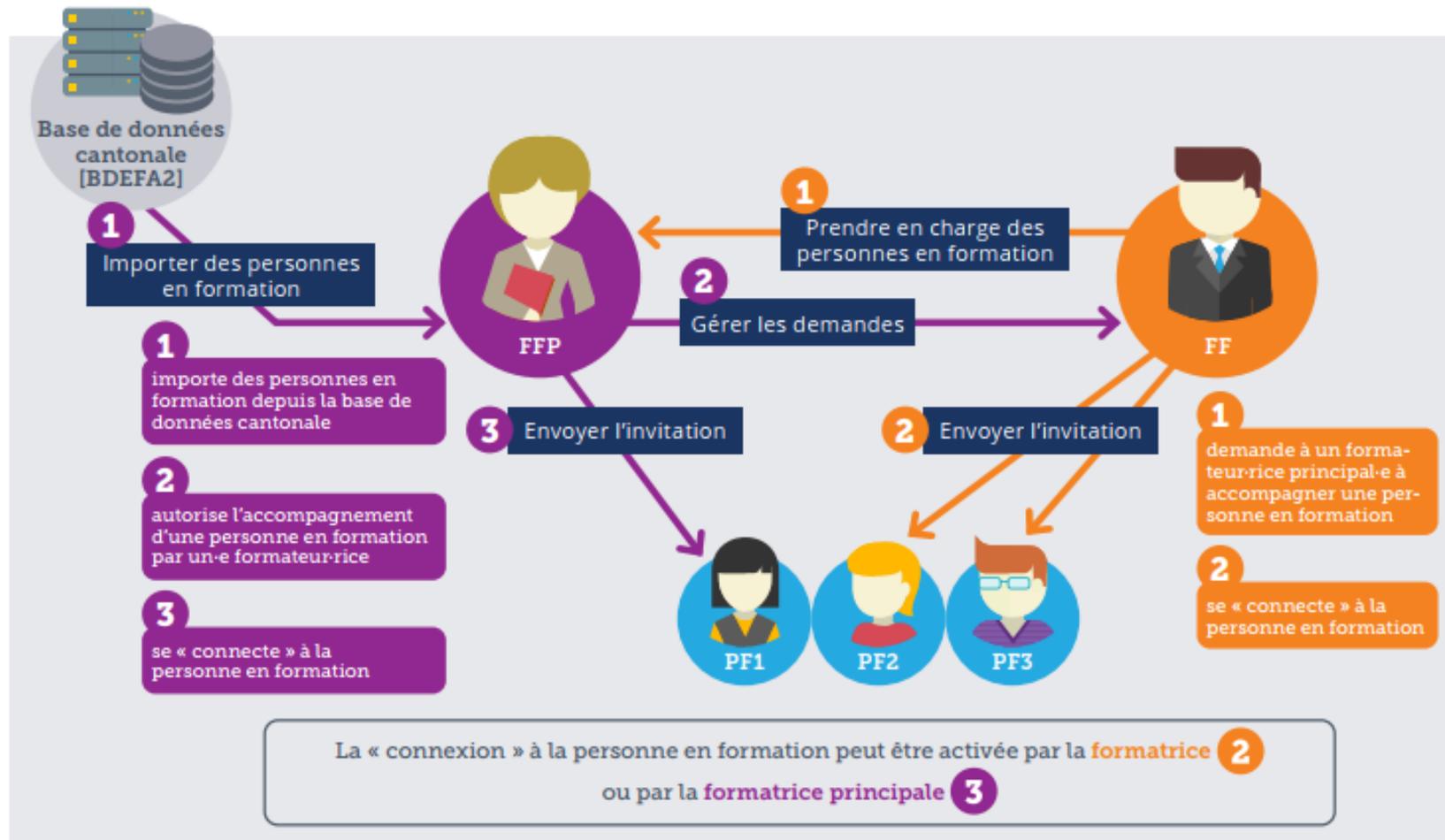
1. Acquérir des médias d'apprentissage dans [la boutique en ligne de la CIFC Suisse](#) et [saisir les données de base](#)
2. Importer les apprentis dans le cockpit de formation
3. Lier la boussole de compétences

**Tous les comptes de démonstration seront supprimés au 31.07.**



## 22 Konvink – E-mail du formateur principal

L'adresse e-mail du formateur principal dans Konvink doit coïncider avec l'adresse e-mail transmise à la base de données cantonale BDEFA2 (adresse e-mail du formateur mise sur le contrat d'apprentissage de l'apprenti-e)

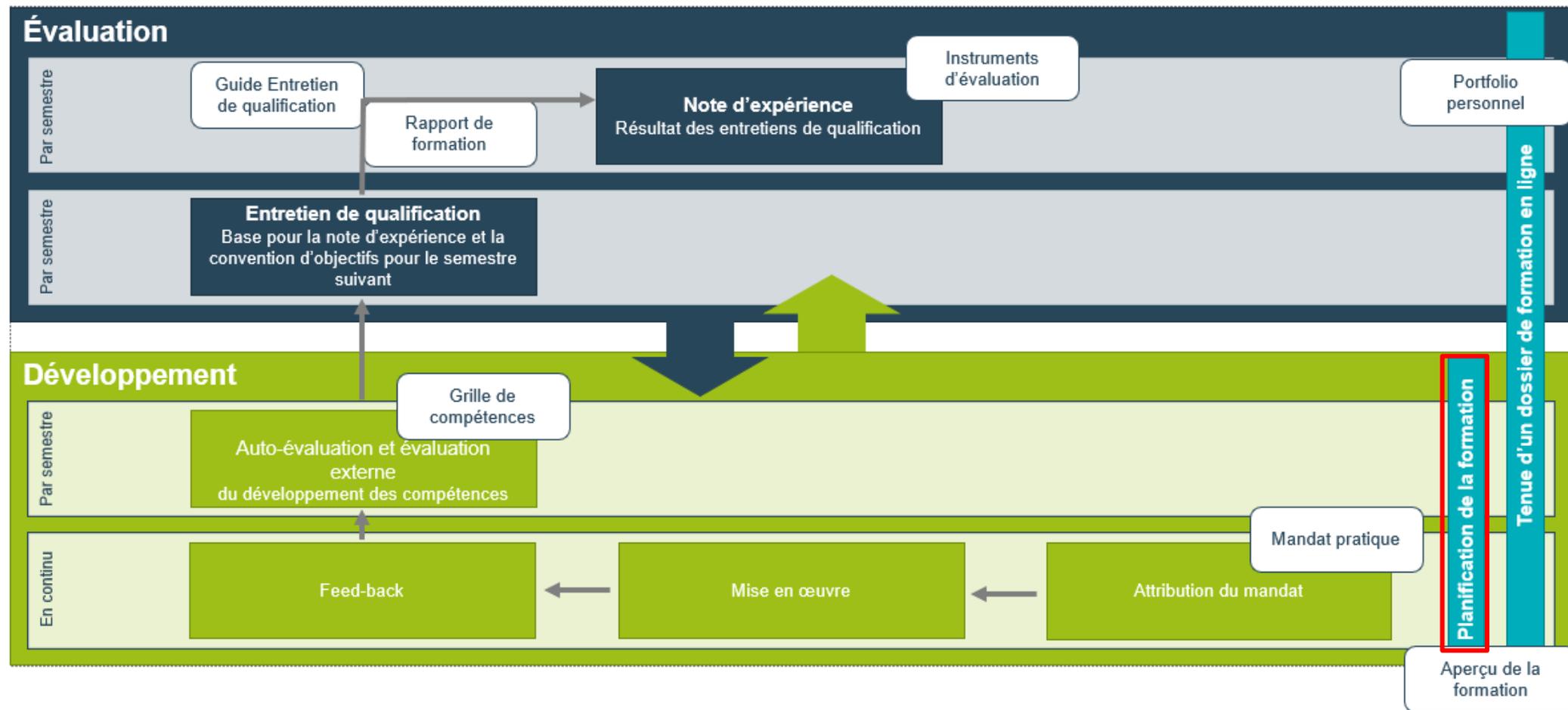


**Phase de développement**

**Étape 1 : planifier la formation en entreprise**

# Phase de développement

## Étape 1 : planifier la formation en entreprise



# 25 Site internet CIFC-Genève

[www.cifc-ge.ch](http://www.cifc-ge.ch)

## **COURS INTERENTREPRISES EXAMENS DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE**

[Vous avez un·e apprenti·e de 1ère année CFC nouvelle ORFO?](#)

[Vous avez un·e apprenti·e de 1ère année AFP nouvelle ORFO?](#)

[Vous avez un·e stagiaire de longue durée \(1 an\)?](#)

  
**CIFC** GENÈVE

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

**DOCUMENTS IMPORTANTS**

**DOCUMENTS DE COURS**

**COURS INTERENTREPRISES**

**FORMATION EN ENTREPRISE**

**KONVINK**

**ÉVALUATIONS**





# 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.

Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne															
AAB	CO a1		CO b1		CO c1		CO d1		CO e1						
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a3	CO b3	CO c3	CO e3						
	CO a4	CO b3				CO e3									
Ecole professionnelle															
E	Jours 1 et 2		Jours 3 et 4		Jours 5 et 6		Jours 7 et 8								
	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation									
Entreprise	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO a2 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO a2 Planifier une journée de travail CO a2 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO b1 Accueillir les clients CO b1 Accueillir les fournisseurs CO b2 Réceptionner les demandes CO b2 Instaurer un contact numérique CO b2 Téléphoner de manière professionnelle CO b2 Traiter ou transférer des demandes CO c1 Faire preuve d'esprit d'équipe CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours					CO c2 Avoir le sens du service CO c2 Recevoir et transmettre des informations CO c2 Analyser les interfaces en entreprise CO d1 Organiser un événement CO d1 Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence CO d1 Créer une documentation photographique CO d2 Résoudre des problèmes techniques CO d2 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données CO e1 Effectuer une recherche CO e2 Recevoir et exécuter un mandat de préparation CO e2 Présenter des contenus					CO a3 Contribuer positivement aux changements CO b3 Transmettre des informations CO b3 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil CO b3 Répondre à des objections CO c3 Créer un document de soutien CO c3 Gérer un agenda CO c3 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion CO c3 Organiser l'archivage CO c3 Tenir un livre de caisse CO c3 Établir une facture CO c3 Établir un décompte CO e3 Recevoir un mandat d'analyse qualitative CO e3 Effectuer une analyse quantitative CO e3 Analyser des informations				
	1 <sup>er</sup> semestre		2 <sup>e</sup> semestre		3 <sup>e</sup> semestre		4 <sup>e</sup> semestre								
Légende Auto-évaluation et évaluation externe : Grille de compétences (O) Note d'expérience en entreprise (I) Cours Interentreprises (CI) Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée (CO)															

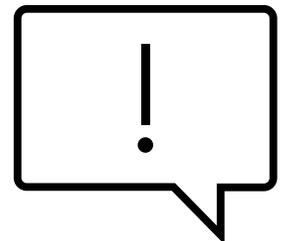
Modèle de plan de formation Employé(e)/employé(e) de commerce AFP										
Mandat pratique	COC	COC	EP	Sem.	1 <sup>er</sup> année de formation			2 <sup>e</sup> année de formation		
					Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6
Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	B	a1	1.2	1.2						
Participer activement aux entretiens de qualification	B	a1	1.2	1.2						
Discerner ses talents, ses points forts et ses points faibles	B	a1	1.2	1.2						
Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	B	a2	1.2	1.2						
Planifier une journée de travail	B	a2	1.2	1.2						
Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	B	a2	1.2	1.2						
Accueillir les clients	B	b1	1.2	1.2						
Accueillir les fournisseurs	B	b1	1.2	1.2						
Réceptionner les demandes	B	b2	1.2	1.2						
Instaurer un contact numérique	B	b2	1.2	1.2						
Téléphoner de manière professionnelle	B	b2	1.2	1.2						
Traiter ou transférer des demandes	B	b2	1.2	1.2						
Faire preuve d'esprit d'équipe	C	c1	1.2	1.2						
Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	C	c1	1.2	1.2						



## 28 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.



## 29 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](http://www.igkg.ch)  
Forme sociale : travail individuel/travail en binôme  
Durée : 35' de préparation, 10' d'échanges, 15' de pause-café

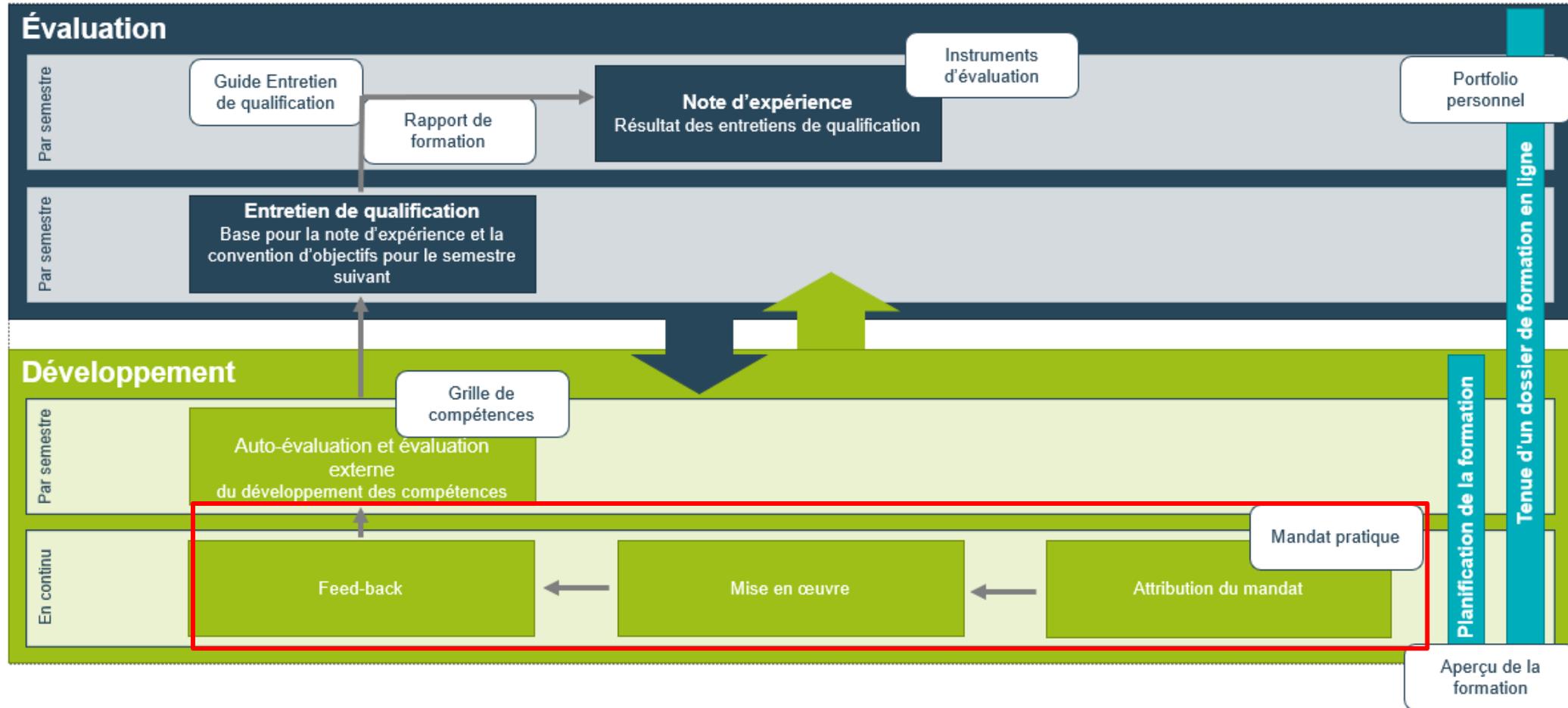


**Phase de développement**

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

# Phase de développement

## Étape 2 : Développer les compétences via les Mandats Pratiques



# 32 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 EFC Services et administration (SA)  
Impiegata/impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

2<sup>e</sup> 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 tes 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.

Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne																																																												
Ecole professionnelle	CO a1 CO b1 CO c1 CO d1 CO e1 CO a3 CO b3 CO c3 CO e3 CO e2																																																											
	CO a2 CO b2 CO c2 CO d2 CO e2 CO a4 CO b4 CO c4 CO e4																																																											
	CO a4 CO b4 CO e5																																																											
Entreprise	Jour 1 et 2 Jour 3 et 4 Jour 5 et 6 Jour 7 et 8																																																											
	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Mandats pratiques répartis sur l'année de formation</th> <th colspan="2">Mandats pratiques répartis sur l'année de formation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures</td> <td>CO c2 Avoir le sens du service</td> <td>CO a3 Contribuer positivement aux changements</td> <td>CO c1 Organiser l'archivage</td> </tr> <tr> <td>CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification</td> <td>CO c2 Analyser les interfaces en entreprise</td> <td>CO b3 Transmettre des informations</td> <td>CO c3 Tenir un livre de caisse</td> </tr> <tr> <td>CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles</td> <td>CO d1 Organiser un événement</td> <td>CO b3 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil</td> <td>CO c3 Etablir un décompte</td> </tr> <tr> <td>CO a2 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches</td> <td>CO d1 Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence</td> <td>CO b3 Répondre à des objections</td> <td>CO a3 Recevoir un mandat d'analyse</td> </tr> <tr> <td>CO a2 Planifier une journée de travail</td> <td>CO d2 Résoudre des problèmes photographiques</td> <td>CO c3 Créer un document de soutien</td> <td>CO a3 Effectuer une analyse qualitative</td> </tr> <tr> <td>CO a2 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée</td> <td>CO d2 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données</td> <td>CO c3 Gérer un agenda</td> <td>CO a3 Effectuer une analyse quantitative</td> </tr> <tr> <td>CO b1 Accueillir les clients</td> <td>CO e1 Effectuer une recherche</td> <td>CO c3 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion</td> <td>CO a3 Analyser des informations</td> </tr> <tr> <td>CO b1 Accueillir les fournisseurs</td> <td>CO e2 Recevoir et exécuter un mandat de préparation</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CO b2 Réceptionner les demandes</td> <td>CO e2 Présenter des contenus</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CO b2 Instaurer un contact numérique</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CO b2 Téléphoner de manière professionnelle</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CO b2 Traiter ou transférer des demandes</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CO c1 Faire preuve d'esprit d'équipe</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation		Mandats pratiques répartis sur l'année de formation		CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	CO c2 Avoir le sens du service	CO a3 Contribuer positivement aux changements	CO c1 Organiser l'archivage	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification	CO c2 Analyser les interfaces en entreprise	CO b3 Transmettre des informations	CO c3 Tenir un livre de caisse	CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	CO d1 Organiser un événement	CO b3 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	CO c3 Etablir un décompte	CO a2 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	CO d1 Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence	CO b3 Répondre à des objections	CO a3 Recevoir un mandat d'analyse	CO a2 Planifier une journée de travail	CO d2 Résoudre des problèmes photographiques	CO c3 Créer un document de soutien	CO a3 Effectuer une analyse qualitative	CO a2 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	CO d2 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	CO c3 Gérer un agenda	CO a3 Effectuer une analyse quantitative	CO b1 Accueillir les clients	CO e1 Effectuer une recherche	CO c3 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO a3 Analyser des informations	CO b1 Accueillir les fournisseurs	CO e2 Recevoir et exécuter un mandat de préparation			CO b2 Réceptionner les demandes	CO e2 Présenter des contenus			CO b2 Instaurer un contact numérique				CO b2 Téléphoner de manière professionnelle				CO b2 Traiter ou transférer des demandes				CO c1 Faire preuve d'esprit d'équipe				CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours		
Mandats pratiques répartis sur l'année de formation		Mandats pratiques répartis sur l'année de formation																																																										
CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	CO c2 Avoir le sens du service	CO a3 Contribuer positivement aux changements	CO c1 Organiser l'archivage																																																									
CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification	CO c2 Analyser les interfaces en entreprise	CO b3 Transmettre des informations	CO c3 Tenir un livre de caisse																																																									
CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	CO d1 Organiser un événement	CO b3 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	CO c3 Etablir un décompte																																																									
CO a2 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	CO d1 Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence	CO b3 Répondre à des objections	CO a3 Recevoir un mandat d'analyse																																																									
CO a2 Planifier une journée de travail	CO d2 Résoudre des problèmes photographiques	CO c3 Créer un document de soutien	CO a3 Effectuer une analyse qualitative																																																									
CO a2 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	CO d2 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	CO c3 Gérer un agenda	CO a3 Effectuer une analyse quantitative																																																									
CO b1 Accueillir les clients	CO e1 Effectuer une recherche	CO c3 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO a3 Analyser des informations																																																									
CO b1 Accueillir les fournisseurs	CO e2 Recevoir et exécuter un mandat de préparation																																																											
CO b2 Réceptionner les demandes	CO e2 Présenter des contenus																																																											
CO b2 Instaurer un contact numérique																																																												
CO b2 Téléphoner de manière professionnelle																																																												
CO b2 Traiter ou transférer des demandes																																																												
CO c1 Faire preuve d'esprit d'équipe																																																												
CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours																																																												
<p>1<sup>er</sup> semestre 2<sup>e</sup> semestre 3<sup>e</sup> semestre 4<sup>e</sup> semestre</p> <p>Légende</p> <p>Auto-évaluation et évaluation externe : Grille de compétences</p> <p>Note d'expérience en entreprise</p> <p>CI Cours Interentreprises</p> <p>CO Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée</p>																																																												

### Employé-e de commerce AFP

Ta boussole des compétences est l'outil qui te permettra d'évaluer tes compétences, de te perfectionner et de documenter les compétences que tu auras acquises. Tout comme une « vraie » boussole, la boussole des compétences indique dans quelle direction tu avances. Elle t'aide à ne pas perdre de vue ton objectif, à ne pas faire fausse route ou, si tel est le cas, à te remettre sur la bonne voie. Un outil indispensable pour ton développement de compétences !



Toutes les compétences opérationnelles	A : Gestion du développement professionnel et personnel	10	1
	B : Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	10	1
	C : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	12	0
	D : Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	10	0
	E : Traitement d'informations et de contenus	7	0

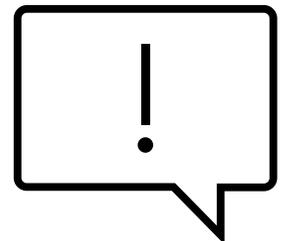
Pour aller plus loin



## 34 **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.



## 35 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 de votre choix. Allez sur Konvink dans « formation commerciale initiale » vous renseigner sur la Compétence opérationnelle.

Puis, individuellement, exécutez les premières tâches partielles du mandat pratique et documentez-les dans une œuvre.

### Attente/objectif

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

### Conditions-cadres

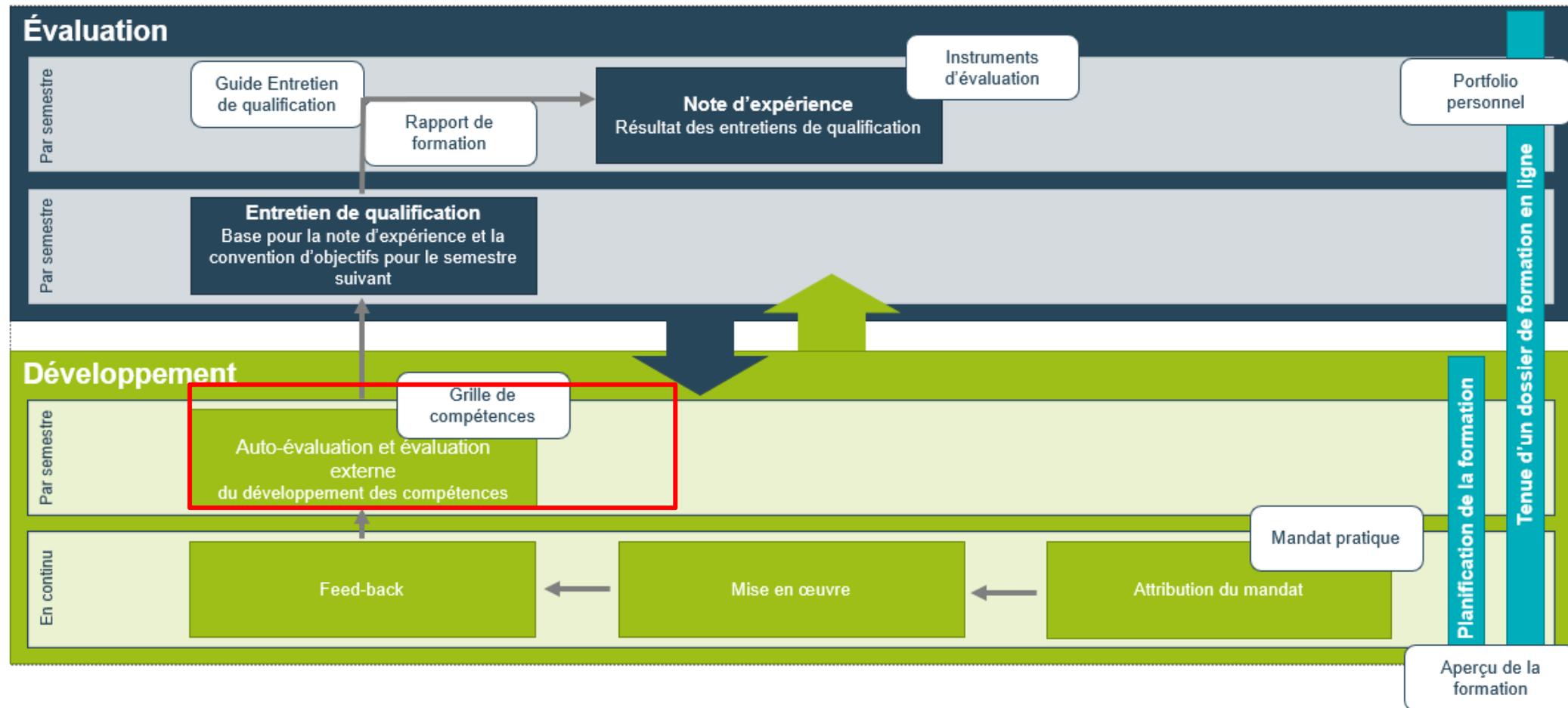
Outil :	boussole des compétences, mandat pratique « Faire preuve d'esprit d'équipe » (CO b1)
Forme sociale :	travail individuel
Durée :	20' de préparation, 5' d'échanges



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

# Phase de développement

## Étape 3 : Evaluer la personne en formation



# 38 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 et de vous inviter à faire une 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 35 36 37 38 39 40 41

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

CFC Employés de commerce 2023 : 1re année d'apprentissage AFP  
Catégorie: Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial

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 les feedback utiles sur mon travail dans mon dossier de formation numérique.

J'illustre mon dossier en y intégrant des situations pratiques concrètes issues de mon quotidien professionnel.

Je rédige le dossier de façon intelligible pour que d'autres personnes puissent également le comprendre.

Je consigne mes compétences et leur développement

J'y parviens déjà dans la pratique

Je vois un besoin d'amélioration

Ma conclusion :

\* Je peux difficilement mettre cette compétence opérationnelle en pratique.

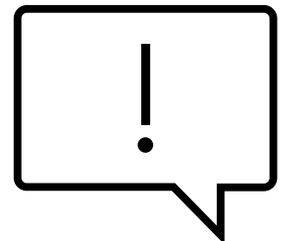
Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante



## 40 **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.



## 41 Mandat « Grille de compétences »

### Définition de la tâche

Vous avez découvert la structure de la grille de compétences. Travaillez sur la grille de compétences sur Konvink de manière individuelle 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)

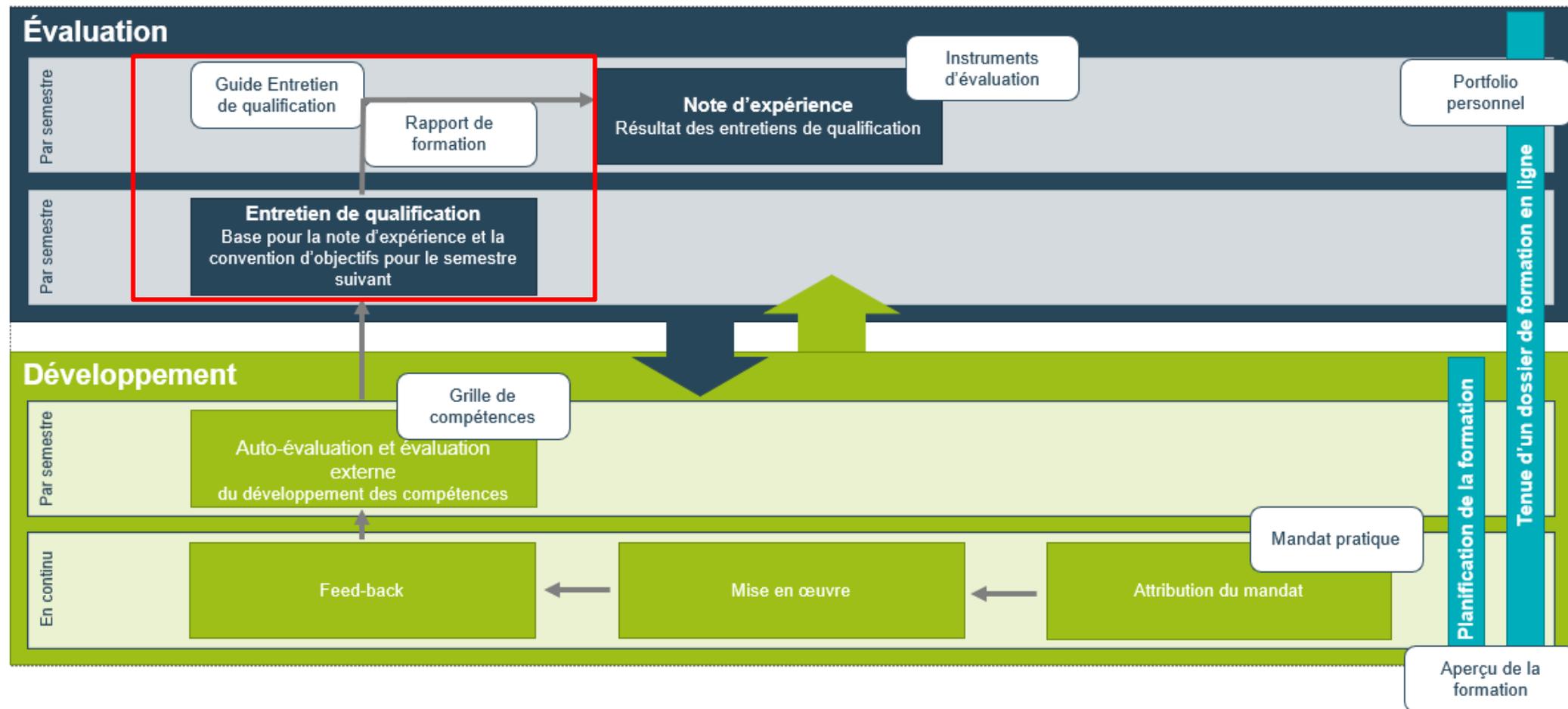


**Phase d'évaluation**

**Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé**

# Phase d'évaluation

## Étape 4 : Mener un entretien de qualification



## 44 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (1/6)

### 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.



# 45 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (2/6)

## Préparation

1. Convoquez vos apprenti-e-s à l'entretien suffisamment tôt à l'avance. Veuillez leur indiquer de procéder au mandat pratique « Participer activement aux entretiens de qualification », tâches partielles 1-3, avant l'entretien.
2. Passez en revue les mandats pratiques / documentations traités.
3. Comparez votre évaluation par un tiers à l'auto-évaluation de vos apprenti-e-s. Déterminez d'ores et déjà les évaluations que vous souhaitez approfondir pendant l'entretien.
4. Rédigez le rapport de formation et saisissez votre évaluation issue de l'évaluation par un tiers à la rubrique « Évaluation » dans les domaines de compétences opérationnelles correspondants.
5. Vérifiez que l'évaluation de vos apprenti-e-s (règles de compétences) apparaît bien dans « Évaluation par la personne en formation ».
6. Évaluez le comportement de travail général ainsi que le travail avec le dossier de formation.



# Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (3/6)

## Préparation

7. Reprenez du certificat semestriel l'évaluation des performances dans l' cole professionnelle (notes / absences / engagement, etc.) et reportez-la dans le champ correspondant.
8. Reprenez la note du contrôle de compétences CI effectué et reportez-la sous Performances dans les CI. Si aucun contrôle des compétences CI n'a été effectué pendant le semestre en question, saisissez « Non applicable » dans le champ correspondant.
9. Sur la base de l'évaluation des compétences (auto-évaluation / évaluation par un tiers), déterminez des objectifs pertinents ainsi que des mesures ciblées pour la suite de la formation, et consignez-les sous « Perspectives ».
10. Avant l'entretien, lisez la documentation du mandat pratique « Participer activement à des entretiens de qualification », tâches partielles 1-3, de vos apprenti-e-s.
11. Préparez tous les documents nécessaires (rapport de formation, auto-évaluation et évaluation par un tiers, formulaire sur la note d'expérience dans l'entreprise, notes, etc.).

** valuation**

 valuation globale des compétences professionnelles

Rappelez-vous des six derniers mois et évaluez les compétences professionnelles de la personne en formation. Pour cela, observez dans un premier temps l'évaluation de la personne en formation (barres vertes).

Notez   présent vos impressions sur les compétences spécialisées. Évaluez les compétences spécialisées par domaine de compétence opérationnelle et justifiez avec un commentaire. Vous  valuez, à la fin, le comportement au travail avec une impression générale et rédigez également un commentaire.

Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques

 valuation personne en formation

Examiner et développer des compétences	Développer et utiliser des réseaux professionnels	Analyser et définir des mandats professionnels	Agir de manière responsable dans la société commerciale
1   2   3   4   5	1   2   3   4   5	1   2   3   4   5	1   2   3   4   5

Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions

1 | 2 | 3 | 4 | 5

 valuation des formateurs et formatrices

Au précédents semestres, la personne en formation n'avait pas d'activité principale dans ce champ. C'est pourquoi il n'y a pas d'évaluation.

Compétences spécialisées

Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.

Faible Fort

Remarques Justifiez votre évaluation avec un commentaire. Pour cela, pensez à des aspects tels que l'adhésion correcte au travail, la précision, la minutie, le respect accordé à la hiérarchie, l'adaptabilité, etc.

**Aperçu**

Pensez aux points qui ne se sont pas vraiment bien déroulés au cours du semestre passé. Y a-t-il dans le cadre des performances au travail, 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.

Objectifs et mesures pour le prochain semestre

Objectif 1	[Saisir un mot-clé]
Mesures	Décrivez ici concr�ttement quel objectif doit être atteint et quelles mesures doivent être prises pour cela.

Cronogramme Indiquez une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.



## 47 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (4/6)

### Déroulement

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



# 48 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (5/6)

## Suivi

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

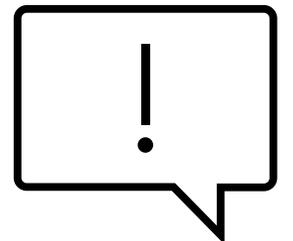
The screenshot shows a digital interface for the 'Conclusion' step of a training report process. At the top, a navigation bar includes a left arrow, a breadcrumb trail with 'Tableau de bord', 'Général', 'Évaluation', 'Aperçu', and 'Conclusion' (highlighted in blue), and a right arrow. Below the navigation bar, the main content area is titled 'Conclusion'. Underneath, there is a section for 'Date / Signatures' with a text input field for the date the report was discussed. Below this, there are two signature fields: 'Signature du formateur ou de la formatrice responsable' and 'Signature de la personne en formation'. At the bottom, there is a field for 'Visa du ou de la représentant(e) légal(e) (date, signature)'. A small note at the very bottom states: 'Sur demande, le rapport de formation doit être présenté aux autorités cantonales.'



## 49 **Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (6/6)**

### **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.



# 50 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'

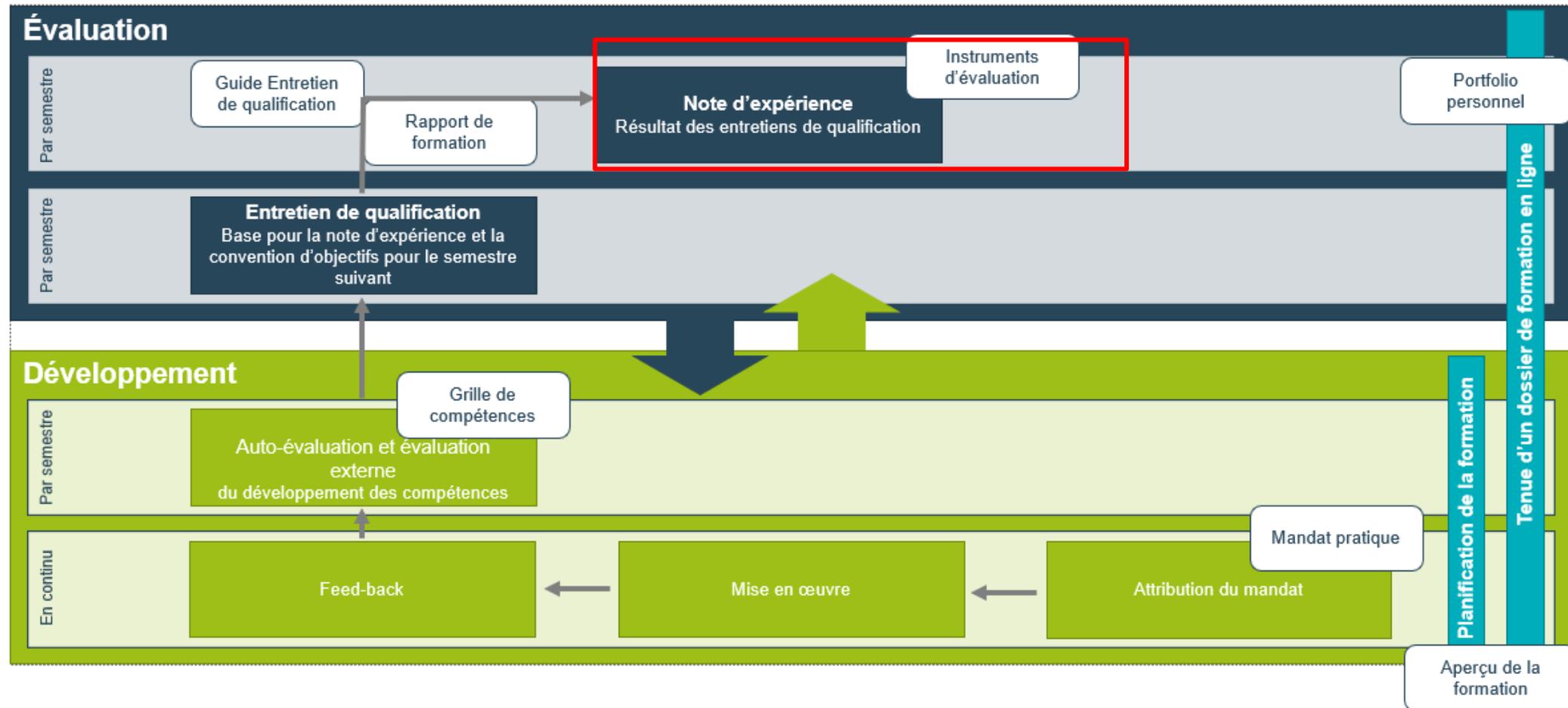


**Phase d'évaluation**

**Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise**

# Phase d'évaluation

## Étape 5 : Attribuer la note d'expérience



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

## 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.



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

## Démarche

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

NAVIGATEUR DASHBOARD MON PORTFOLIO SE DÉCONNECTER KONVINK

Vers le haut

### Mon cockpit de formation

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

### Personnes en formation (PF)

Prendre en charge des PF Importer des PF  
Gérer les demandes Transmettre des notes

Personnes en formation (PF)	Mandats pratiques	Œuvres	Accès rapide	Messages
<b>Coordonnées de l'apprenti-e</b>	6 / 27	6		
Liste de choses à faire →	Rapports de formation	Notes d'expérience	Bilan	
0 / 27	0			
Liste de choses à faire →	Rapports de formation	Notes d'expérience	Bilan	



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

## Démarche

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

### Critère 1

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

**Indications sur l'attribution des points**

3 Points →	L'apprenti-e a développé toutes les compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté tous les mandats pratiques. Il/Elle analyse ses mises en œuvre et son expérience de manière compréhensible.
2 Points →	L'apprenti-e a développé presque toutes les compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté et analysé presque tous les mandats pratiques.
1 Point →	L'apprenti-e a développé quelques compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté et analysé moins de la moitié des mandats pratiques.
0 Points →	L'apprenti-e n'a développé aucune des compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle n'a documenté aucun des mandats pratiques.

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

0 1 2 3

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

Suivant



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

## Démarche

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

Vérifier la saisie
↑

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

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

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

4,0

?
⊙
Suivant

Valider et finaliser les données
↑

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

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

Enregistrer la saisie et démarrer la validation

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

Créer PDF

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

Finaliser l'évaluation



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

## Suivi

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

Personnes en formation (PF)

Prendre en charge des PF Importer des PF  
Gérer les demandes Transmettre des notes

Personnes en formation (PF) Mandats pratiques Œuvres Accès rapide Messages

Coordonnées de l'apprenti-e 0 / 27 0

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

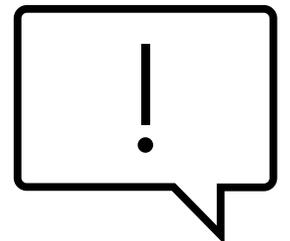
Année d'apprentissage	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur-riche	Évaluation	Rapport de formation PDF	Note
1er semestre	15.02.2024	Transmis		Terminé	Téléchargement PDF PDF signé	4,0
2e semestre	15.08.2024	Ouvert				



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

### Quels sont les points à prendre en compte ?

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



## 59 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

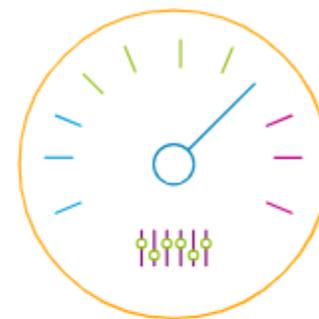
Outil :	Formulaire note d'expérience en entreprise
Forme sociale :	travail en binôme
Durée :	15'



# Mon cockpit de formation

## Mon cockpit de formation

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



## Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Plus ▾

Liste de choses à faire →

Rapports de formation ▾

Notes d'expérience ▾

Bilan ▾



## Prendre en charge la PF

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

E-mail formateur-riche princ.

Prénom PF

Nom PF

Envoyer

Annuler

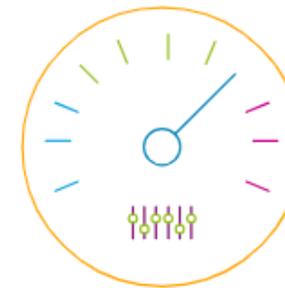
### Demandes en suspens

Il n'y a aucune demande en suspens.

Fermer

## Mon cockpit de formation

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



### Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Moins ^

Liste de choses à faire →

Rapports de formation v

Notes d'expérience v

Bilan v

Statut

E-mail

Formation

Invitation

Archives

● Invitation acceptée

Coordonnées de l'apprenti-e

Employé-e de commerce

Archives

Rôle

Prénom

Nom

E-mail

Action

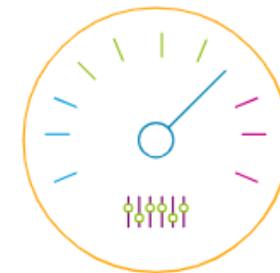
Formateur-riche principale

Coordonnées du formateur

Coordonnées du formateur

# Mon cockpit de formation

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



## Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Plus ▾

Liste de choses à faire →

Rapports de formation ^

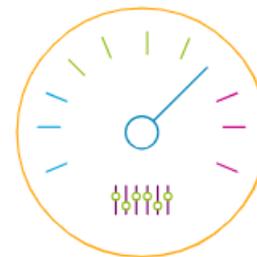
Notes d'expérience ▾

Bilan ▾

Rapport de formation	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur-riche	Vers le rapport de formation	Rapport de formation PDF
1er semestre	15.02.2024	Terminé	Nom du formateur	Terminé	Téléchargement PDF
2e semestre	15.07.2024	Ouvert			
3e semestre	15.02.2025	Ouvert			
4e semestre	15.07.2025	Ouvert			
5e semestre	15.02.2026	Ouvert			
6e semestre	30.04.2026	Ouvert			

## Mon cockpit de formation

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



### Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Liste de choses à faire →

Rapports de formation ▾

Notes d'expérience ▲

Bilan ▾

Année d'apprentissage	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur-riche	Évaluation	Rapport de formation PDF	Note
1er semestre	15.02.2024	<span style="color: green;">●</span> Transmis	Nom du formateur	Terminé	Téléchargement 	5,5
2e semestre	15.08.2024	<span style="color: pink;">●</span> Ouvert				
3e semestre	15.02.2025	<span style="color: pink;">●</span> Ouvert				
4e semestre	15.08.2025	<span style="color: pink;">●</span> Ouvert				
5e semestre	15.02.2026	<span style="color: pink;">●</span> Ouvert				
6e semestre	15.05.2026	<span style="color: pink;">●</span> Ouvert				

# Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Plus ▾

Liste de choses à faire →

Rapports de formation ▾

Notes d'expérience ▾

Bilan ^

Grille de compétences

Jusqu'à quand ?

Statut

Terminé ?

Évaluations

Rapport évaluation externe/auto-évaluation

1re année d'apprentissage

1er semestre

01.02.2024

Terminé



Auto-évaluation du 16.01.24

Comparer les évaluations

Évaluation externe par Nom du formateur 16.01.24

1re année d'apprentissage CFC

2e semestre

01.07.2024

Ouvert

2e année d'apprentissage CFC

3e semestre

01.02.2025

Ouvert

2e année d'apprentissage CFC

4e semestre

01.07.2025

Ouvert

3eme année d'apprentissage CFC

5e semestre

01.02.2026

Ouvert

3eme année d'apprentissage CFC

6e semestre

15.04.2026

Ouvert

# Rapport de formation

## Rapport de formation

### Tableau de bord

#### Informations générales

##### Évaluation

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

##### Aperçu

Objectifs et mesures

##### Conclusion

# Note d'expérience

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

Nom personne en formation : LINDA SENGNALI BRIGGEN

Date de l'évaluation : 22.01.2024

### Aperçu de l'évaluation

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

Date et signature  
Formateur ou formatrice

Carine Kay Tami

Date et signature  
Personne en formation

LINDA SENGNALI BRIGGEN

Date et signature  
Représentant-e légal-e

**Mon rôle de formatrice/formateur**

# 70 Mon rôle de formatrice/formateur

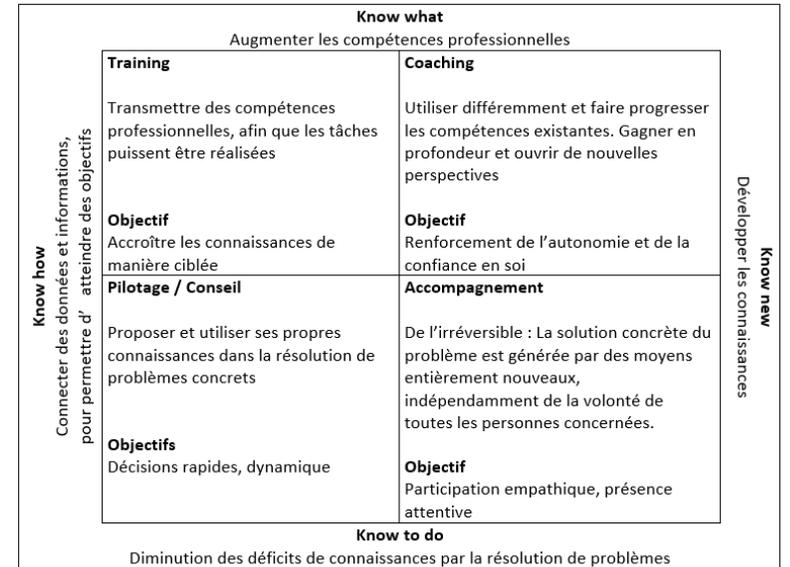
## Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

### Le rôle de guide

- Je guide les personnes en formation et je poursuis des objectifs concrets avec elles.
- Je mets mes propres connaissances et mes expériences à leur disposition pour les aider à résoudre des problèmes.
- Mon objectif est d'arriver efficacement à atteindre un objectif intermédiaire et j'ai une idée de la manière d'y arriver.

### Le rôle de trainer

- Je transmets des méthodes et des concepts aux personnes en formation pour qu'elles puissent atteindre leur objectif.
- Elles utilisent ces nouvelles connaissances de façon autonome et les mettent en pratique.
- Mon objectif est de transmettre des connaissances et je passe le relais pour leur mise en pratique.



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



# 71 Mon rôle de formatrice/formateur

## Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

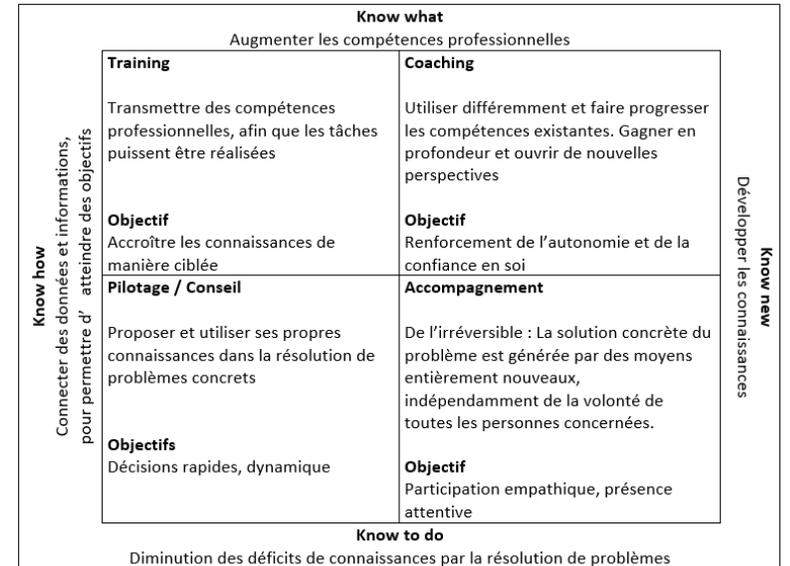
### Le rôle de coach

- 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.

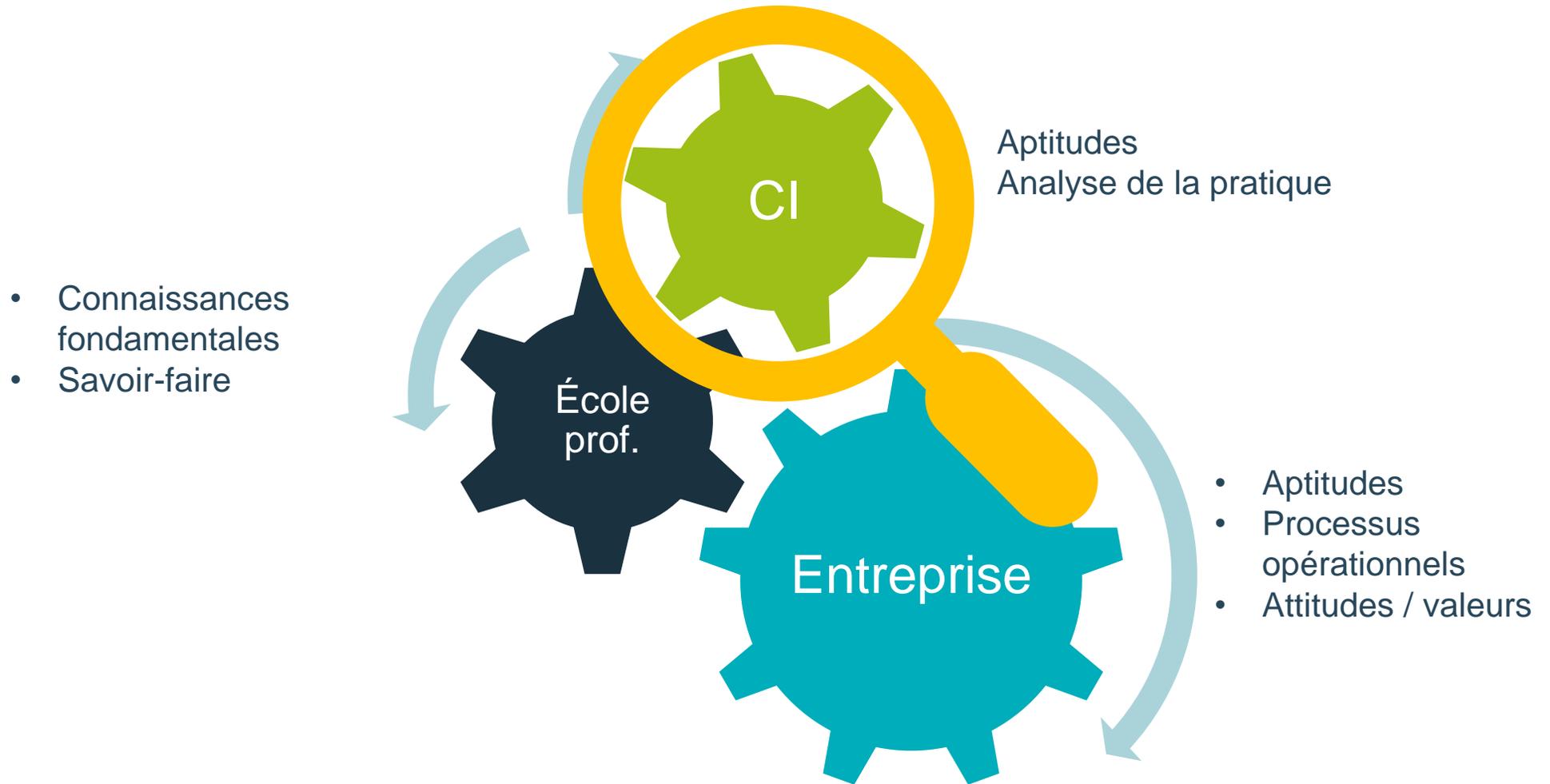
Mon objectif est de les soutenir dans des situations difficiles et d’être là pour elles.



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

Know new  
Développer les connaissances

# 72 Les cours interentreprises



# Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

		1. Année de formation				2 <sup>e</sup> année de formation	
Jours en présentiel	CI 1 (septembre-octobre)	CI 2 (novembre)	CI 3 (janvier/février)	CI 4 (mars/avril)	CI 6 (septembre-octobre)	CI 8 (janvier/février)	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formation/CI</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>Portfolio personnel</li> <li>Mon entreprise</li> <li>IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise »</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	Traiter et contrôler des mandats <ul style="list-style-type: none"> <li>Recevoir des retours</li> <li>Points I, C et E de la méthode IPDRCE</li> <li>Protection des données</li> <li>Introduction à la présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI</li> </ul>	UA « Développer vos propres techniques de travail » <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des techniques de travail</li> <li>Effectuer une recherche</li> <li>Points P, D et R de la méthode IPDRCE</li> <li>Mandat de transfert CC-CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilan mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>UA « Communication valorisante »</li> <li>Corporate identity et Corporate design</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présenter le mandat de recherche</li> <li>UA « Bien gérer ses contacts avec les clients »</li> <li>Bien gérer ses contacts avec les clients</li> <li>Interfaces en entreprise</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilan mandat de transfert CC-CI</li> <li>IL « Travailler professionnellement de manière numérique »</li> <li>Applications numériques dans le quotidien professionnel</li> <li>Réflexion personnelle et projets d'avenir</li> <li>PQual en entreprise</li> <li>Fin</li> </ul>	
Préparation/suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 1</li> <li>Préparation CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 2</li> <li>Préparation CI 3</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 3</li> <li>Préparation CI 4</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 4</li> <li>Mandat CI 5</li> <li>Mandat de transfert 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suivi CI 6</li> <li>Mandat CI 7</li> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mandat de transfert 2</li> </ul>	
Phase d'autoapprentissage guidée				CI 5 (mai/juin) <ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation du mandat CI 5</li> <li>UA « Bien gérer ses contacts avec les clients »</li> <li>Préparation CI 6</li> </ul>			
					CI 7 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation du mandat CI 7</li> <li>IL « Travailler professionnellement de manière numérique »</li> <li>Préparation CI 8</li> </ul>		
Contrôles des compétences	Test de certification	CC-CI 1 : Certificat E-Test (40 %) <ul style="list-style-type: none"> <li>IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise »</li> <li>UA « Développer vos propres techniques de travail »</li> <li>UA « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours »</li> </ul> <span style="float: right;">★ 1</span>			CC-CI 2 : Certificat E-Test (40 %) <ul style="list-style-type: none"> <li>UA « Communication valorisante »</li> <li>UA « Bien gérer ses contacts avec les clients »</li> <li>IL « Travailler professionnellement de manière numérique »</li> </ul> <span style="float: right;">★ 2</span>		
	Mandat de transfert (œuvre)	CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %) <p>Mandat de transfert « Gérer des mandats avec le sens du service »</p> <span style="float: right;">★ 1</span>			CC-CI 2 (60 %) <p>Mandat de transfert « Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes »</p> <span style="float: right;">★ 2</span>		

★ 1 Remise après le CI 4/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2<sup>e</sup> année de formation

★ 2 Remise jusqu'au CI 8/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 2<sup>e</sup> année de formation

# Enoncé du CI5 – Apprentissage autonome

---

## Directive de travail « Phase d'autoapprentissage guidée jour de CI 5 »

### Situation initiale

Dans votre entreprise, vous communiquez quotidiennement avec la clientèle. Il peut s'agir de personnes internes ou externes. Quelques exemples :

Clientèle interne	Clientèle externe
Collègues de l'équipe Votre responsable Collègues d'un autre département	Des client-e-s qui achètent dans votre entreprise

La phase d'autoapprentissage guidée a donc pour thème la « communication ». En effet, la communication fait partie intégrante de votre domaine d'activité professionnel. Vous allez exécuter deux mandats sur ce thème.

Apportez les résultats au prochain jour de CI.

### Définition de la tâche

<b>Étape 1</b>	Lisez les deux mandats aux pages suivantes.
<b>Étape 2</b>	Planifiez votre démarche avec votre responsable et fixez des délais pour l'exécution des mandats.
<b>Étape 3</b>	Exécutez les mandats conformément à votre planification.
<b>Étape 4</b>	Apportez les résultats et les questions en suspens au prochain jour de CI.

### Attentes

- S'organiser de façon autonome dans la phase d'autoapprentissage guidée pour pouvoir exécuter les mandats dans les délais.
- Traiter l'unité d'apprentissage dans son intégralité (les impulsions en ligne sont facultatives).
- Consulter différentes sources pour ses recherches.
- Consigner les résultats de ses recherches sous forme d'aperçu dans une présentation.



# Contrôles de compétences des CI – Employé-e-s de commerce AFP

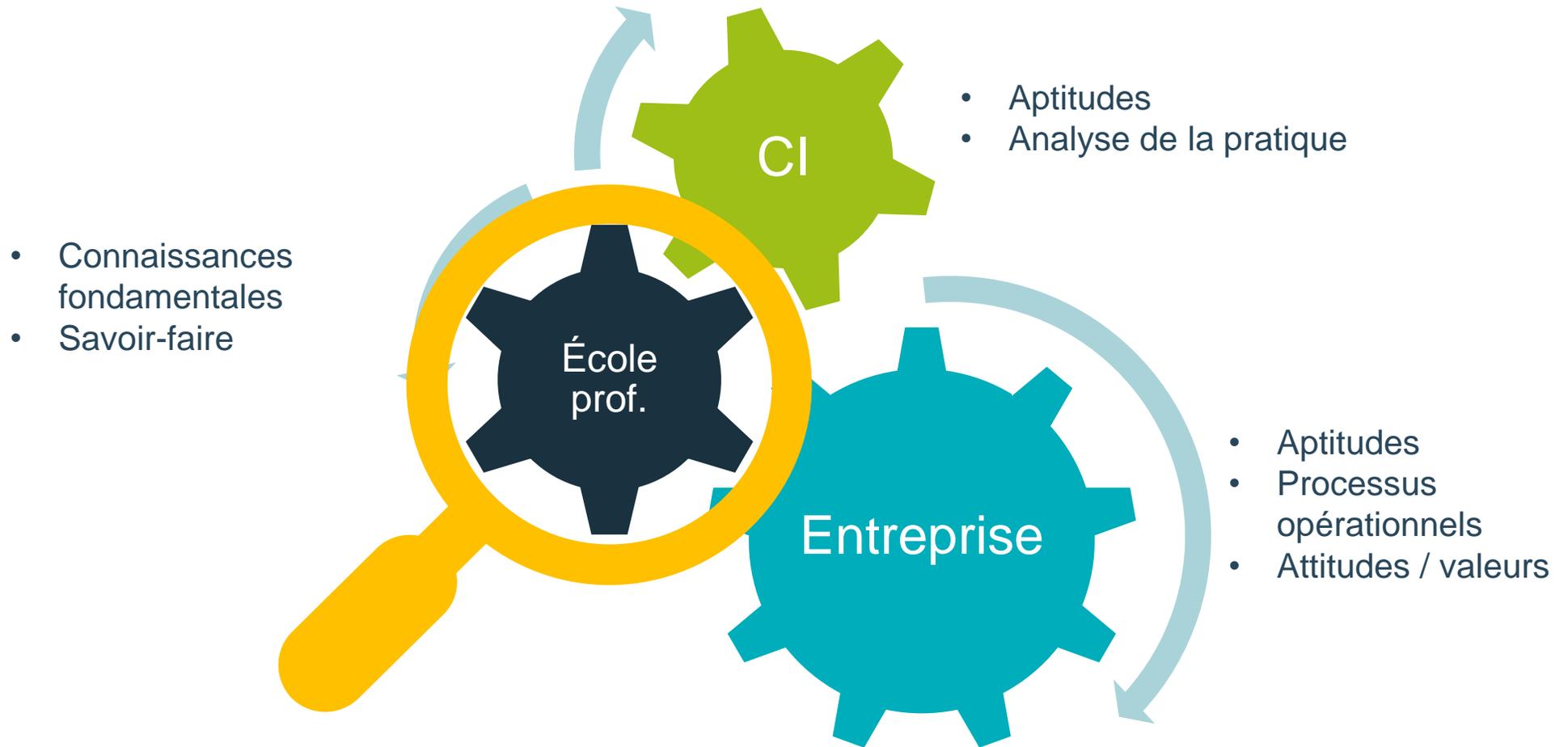
CC-CI 1 (1 <sup>re</sup> année d'apprentissage)	CC-CI 2 (2 <sup>e</sup> année d'apprentissage)
<p><b>Certificat e-test (40%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Impulsion en ligne «Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise».</li> <li>– Unité d'apprentissage «Développer vos propres techniques de travail»</li> <li>– Unité d'apprentissage «Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours»</li> </ul>	<p><b>Certificat e-test (40%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Unité d'apprentissage «Communiquer avec respect»</li> <li>– Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients»</li> <li>– Impulsion en ligne «Travailler professionnellement de manière numérique»</li> </ul>
<p><b>Mandat de transfert (60%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Traiter des mandats de manière orientée vers les services</li> </ul>	<p><b>Mandat de transfert (60%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes</li> </ul>
Remise après CI 5	Remise après CI 8

## Important pour vous en tant que formateur/trice en entreprise :

- Les apprentis passent le test de certificat en dehors des CI, dans le lieu de leur choix.
- Les tests de certificat ne peuvent en principe pas être répétés.
- Les apprentis disposent de 30 heures au total en entreprise pour l'élaboration des deux mandats de transfert.



# 76 L'école professionnelle



# 77 Exigences posées aux apprenti-e-s (1/2)

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
<b>Diplôme</b>	Attestation fédérale de formation professionnelle	Certificat fédéral de capacité	Certificat fédéral de capacité avec maturité professionnelle
<b>Durée</b>	2 ans	3 ans	3 ans
<b>Exigences scolaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir terminé l'école obligatoire</li> <li>Disposer de <b>bonnes connaissances orales et écrites</b> de la langue nationale de la région</li> <li>Avoir des prérequis pour apprendre <b>une</b> langue étrangère</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des <b>résultats moyens à bons</b></li> <li>Disposer de <b>bonnes connaissances orales et écrites</b> de la langue nationale de la région</li> <li>Avoir des prérequis pour apprendre <b>deux</b> langues étrangères</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des <b>résultats bons à très bons au degré secondaire I</b></li> <li>Témoigner d'une <b>grande volonté d'apprendre au niveau scolaire</b> et, le cas échéant, réussir un examen d'admission (selon la réglementation cantonale)</li> </ul>
<b>Forme de formation</b>	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIE <sub>n</sub> ) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIE <sub>c</sub> )	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIE <sub>n</sub> ) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIE <sub>c</sub> )
<b>Formation scolaire</b>	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 <sup>e</sup> année d'apprentissage : 1 jour par semaine	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 <sup>e</sup> année d'apprentissage : 2 jours par semaine 3 <sup>e</sup> année d'apprentissage : 1 jour par semaine	2 jours par semaine pendant toute la durée de la formation  Formation générale approfondie en mathématiques, histoire, politique, technique et environnement (cf. plan d'études cadre MP).



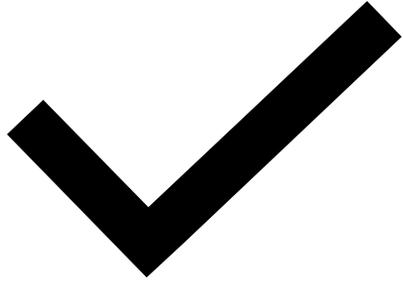
# 78 Exigences posées aux apprenti-e-s (2/2)

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
<b>Domaines de compétences opérationnelles</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestion du développement professionnel et personnel</li> <li>Communication avec différents groupes d'intérêts</li> <li>Collaboration au sein de processus de travail en entreprise</li> <li>Gestion d'infrastructures et d'applications</li> <li>Traitement d'informations et de contenus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques</li> <li>Interaction dans un milieu de travail interconnecté</li> <li>Coordination des processus de travail en entreprise</li> <li>Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs</li> <li>Utilisation des technologies numériques du monde du travail</li> </ul>	Les domaines de compétences opérationnelles sont les mêmes que pour les employé-e-s de commerce CFC.
<b>Langues étrangères</b>	Toutes les personnes en formation apprennent <b>une langue étrangère</b> au <b>niveau A2</b> dans le cadre de leur formation. Celle-ci est fixée par le canton.	Toutes les personnes en formation apprennent <b>deux langues étrangères</b> dans le cadre de leur formation. Dans la première langue étrangère, qui est fixée par le canton, les personnes en formation acquièrent des compétences orales et écrites approfondies ( <b>niveau B1</b> ). La deuxième langue étrangère est enseignée dans le cadre des domaines à choix.	<b>Deux langues étrangères</b> sont enseignées dans le cadre de l'apprentissage de base du CFC et de la maturité professionnelle. C'est pourquoi les personnes en formation qui suivent la maturité professionnelle ont plus de leçons dans les langues étrangères et atteignent par conséquent le niveau de langue d' <b>au moins B2</b> dans les deux langues.
<b>Perspectives</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrer sur le marché du travail</li> <li>Passer à la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC (2 ou 3 ans, selon les conditions personnelles)</li> <li>Formations continues menant au certificat (sans diplôme fédéral)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrer sur le marché du travail</li> <li>Suivre une formation professionnelle supérieure (examens professionnels et examens professionnels fédéraux supérieurs, écoles supérieures)</li> <li>Obtenir ensuite la maturité professionnelle (MP 2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Entrer sur le marché du travail</li> <li>Étudier dans une haute école spécialisée</li> <li>Étudier dans une haute école pédagogique sous certaines conditions</li> <li>Emprunter la passerelle vers les hautes écoles universitaires</li> </ul>



Lien : [Exigences posées aux personnes en formation à partir de 2023](#)

Les jours d'école restent les mêmes pour les apprenti-e-s de 1<sup>ère</sup> année :



- Lundi

- Jeudi



BYOD

## **Partie 5 : Aperçu de la procédure de qualification**

## 82 Procédure de qualification (1/4)

**Pendant l'apprentissage :**

### **Notes d'expérience**

- Moyenne des 4 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 4 notes de bulletin semestriel → Note d'expérience de l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale



## 83 Procédure de qualification (2/4)

Vers la fin de l'apprentissage :

### Examen final dans l'entreprise : Travail pratique

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen oral 40 min
- Se base sur le dossier de formation en ligne
- Les compétences opérationnelles A à E sont examinées

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Forme	Durée	Pondération
1	a : Gestion du développement professionnel et personnel	Exercice de corbeille de courrier	10 min	25%
2	b : Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	Jeu de rôles	15 min	25%
3	c : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise d : Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications e : Traitement d'informations et de contenus	Simulation pratique / Critical Incidents	15 min	50%



## 84 Procédure de qualification (3/4)

Vers la fin de l'apprentissage :

**Examen final à l'école professionnelle : Connaissances professionnelles et culture générale**

- Écrit et oral, 110 min au total
- Les compétences opérationnelles a à e sont examinées
- Selon le point d'appréciation, dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Forme	Durée	Pondération
1	a : Gestion du développement professionnel et personnel	Oral	30 min	25%
2	b : Communication avec des personnes issues différents groupes d'intérêts	Oral	20 min	25%
3	c : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise d : Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications e : Traitement d'informations et de contenus	écrit	60 min	50%



# 85 Procédure de qualification (4/4)

## 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.



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

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage		2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes		
Examen final	Examen final dans l'entreprise				TP	Moyenne des 3 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire)	30 %	
	Examen final à l'école professionnelle				CP / CG	Moyenne des 3 notes des points d'appréciation	30 %	
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	Moyenne des 4 CCE	25 %	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3		Moyenne des 4 notes semestrielles globales	50 %
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		DCO D	NBS 1	NBS 2				
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
Note d'expérience CI	NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4		Moyenne des 2 CC-CI	25 %	
		CC-CI 1		CC-CI 2			40 %	

Légende :

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

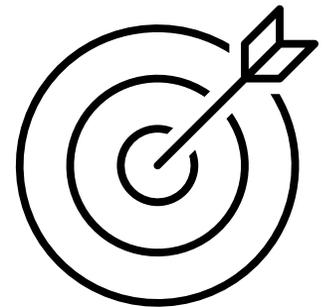
CP / CG = connaissances professionnelles/culture générale  
NBS = note du bulletin semestriel

DC = domaine à choix  
NSG = note semestrielle globale



## 87 **Contrôle des connaissances**

- Vous connaissez la structure du profil de qualification d'employé-e de commerce AFP.
- Vous êtes en mesure d'expliquer de manière autonome l'interaction entre les trois lieux de formation.
- Vous comprenez la systématique de formation de l'entreprise et savez avec quels instruments elle est mise en œuvre.
- Ils peuvent expliquer la structure des cours interentreprises et des contrôles de compétences CI.
- Ils savent de quels éléments se compose la procédure de qualification.



**Tour de table !**

Merci de votre attention