



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

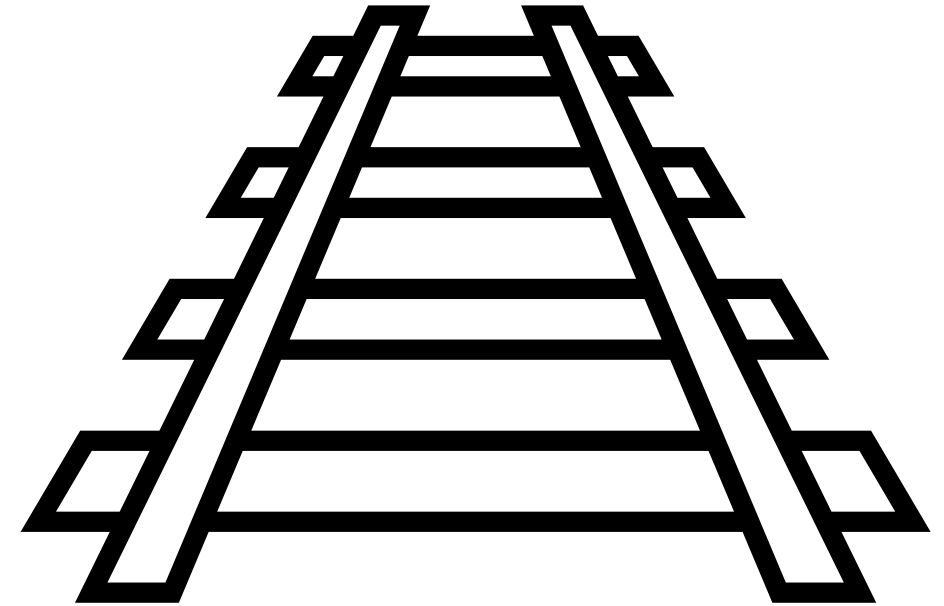


Réforme CI 2023 | Employé-e de commerce CFC Module d'approfondissement en entreprise FIEn

19 juin 2024

3 Agenda

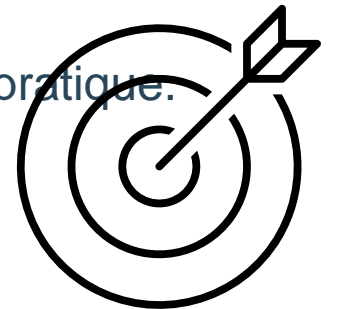
- Formation axée sur les compétences opérationnelles
- Planification de la formation en entreprise
- Gérer le développement des compétences à l'aide de mandats pratiques
- Évaluer les compétences des personnes en formation
- Mener un entretien de qualification ciblé
- Attribuer une note d'expérience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



4 Objectifs

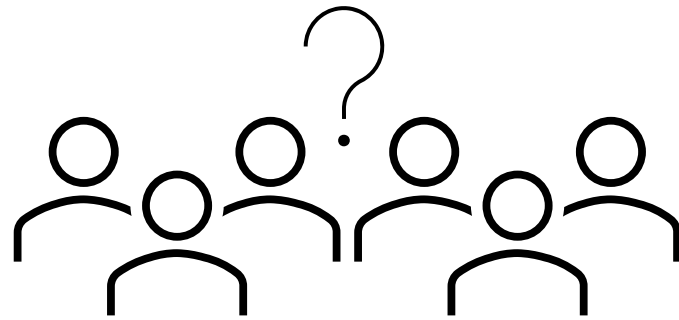
Les participantes et participants

- 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

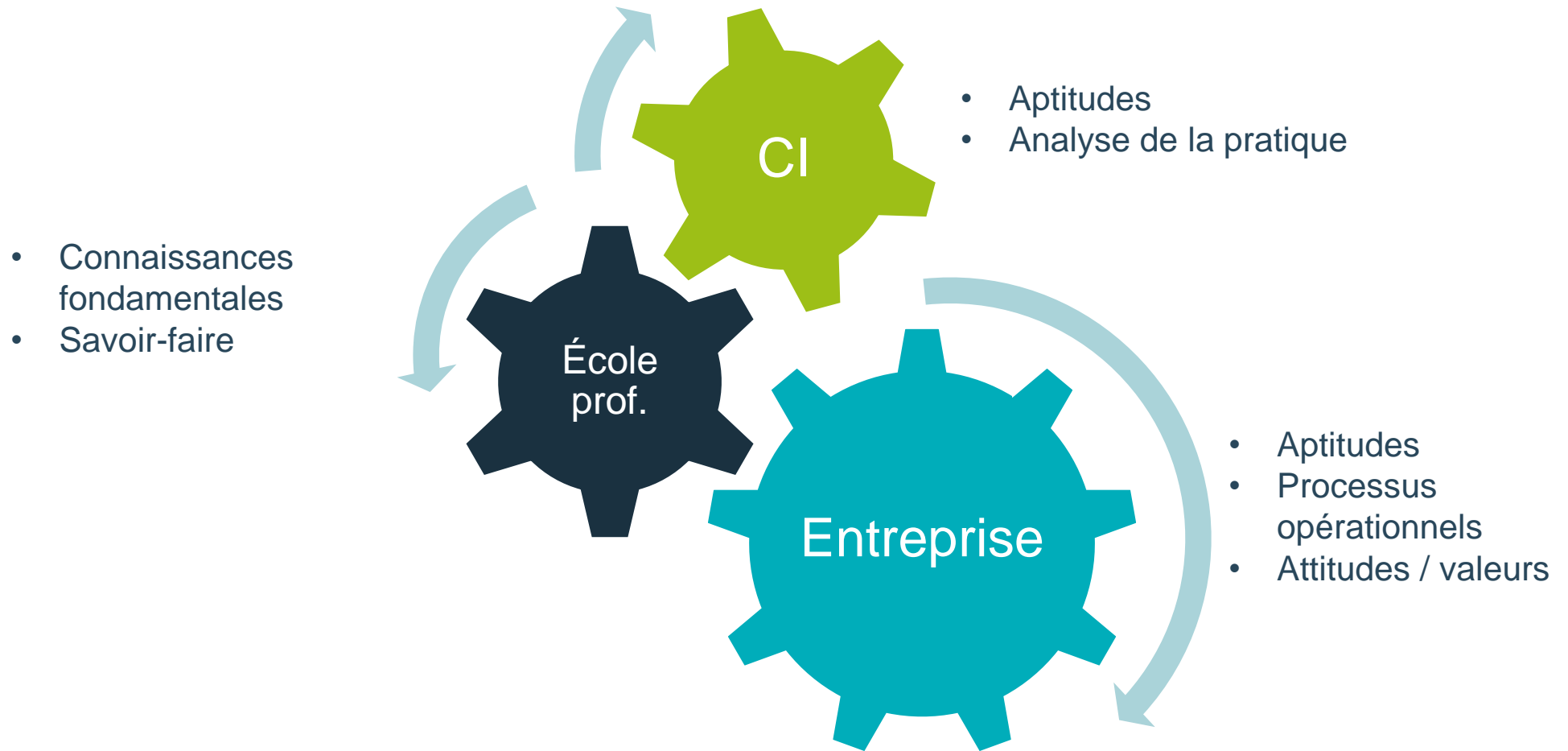
10 Définition des compétences opérationnelles

« 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. »

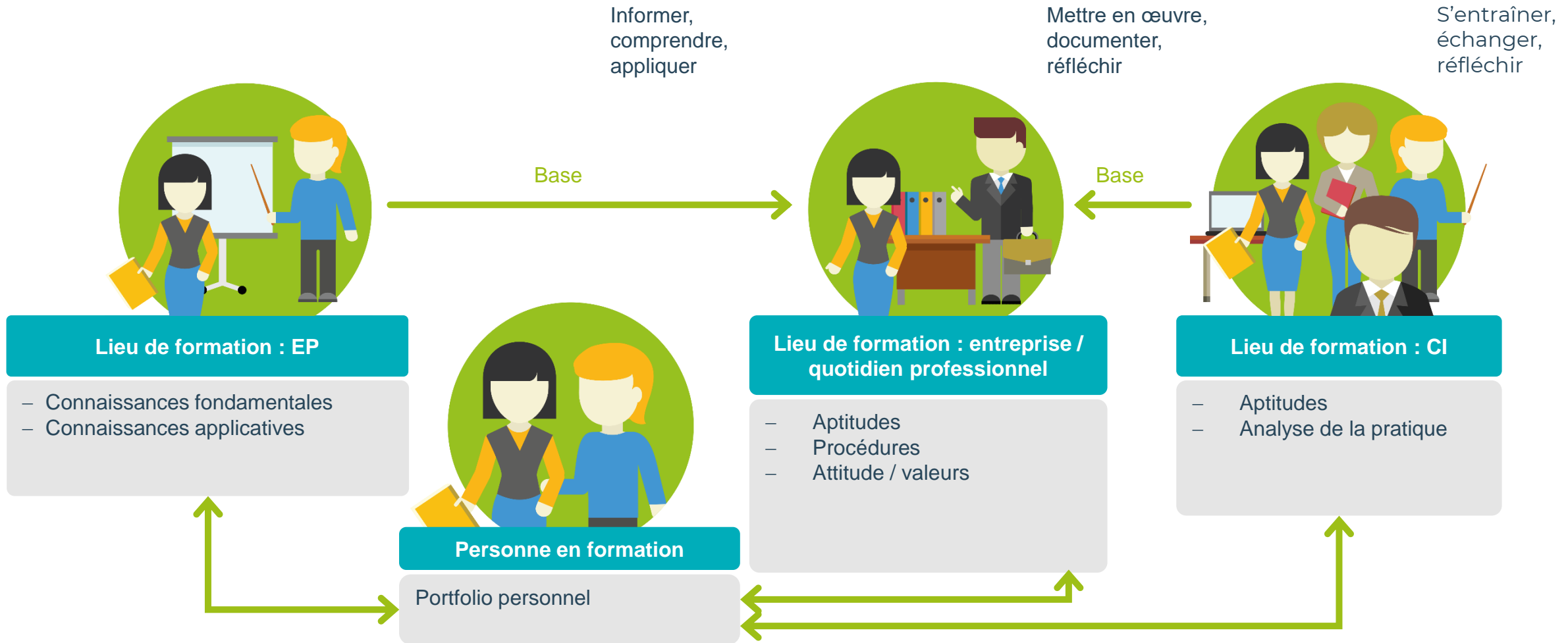
Définition du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)



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




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





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


A/O Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne															
Ecole professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
	CO a5					CO a5					CO a5				
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques à l'option choisie				
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8		Jour 9 et 10						
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification		CO c5 Contrôler les factures reçues		CO d1 Prendre en compte les besoins	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures		CO c4 Définir les caractéristiques du groupe cible		CO d3 Préparer et mener un entretien de vente	CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles		CO b3 Participer aux discussions spécialisées		CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication
	CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels		CO d1 Instaurer un contact numérique		CO d1 Téléphoner de manière professionnelle	CO a3 Clarifier et exécuter un mandat		CO c5 Établir une facture		CO d3 Entretien des relations	CO a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel		CO c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication		
	CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches		CO d1 Traiter ou transférer des demandes		CO d2 Transmettre des informations	CO b1 Faire preuve d'esprit d'équipe		CO d4 Instaurer des relations		CO d4 Demander des feedback sur les prises de contact et en tirer profit	CO a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux				
	CO c1 Planifier une journée de travail		CO d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil		CO d2 Répondre à des objections	CO b2 Avoir le sens du service		CO e1 Résoudre des problèmes techniques		CO e3 Recevoir un mandat d'analyse	CO a3 Recevoir des retours				
	CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée		CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations		CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	CO b2 Recevoir et transmettre des informations sur les mandats		CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives		CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations	CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion				
	CO c1 Organiser un événement		CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données		CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet		CO e4 Effectuer un mandat de préparation		CO e4 Élaborer un modèle					
	CO c2 Créer un document de soutien					CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets		CO e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias							
	CO c2 Gérer un agenda					CO b5 Contribuer positivement aux changements									
	CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion					CO c3 Documenter des processus									
CO c2 Organiser l'archivage					CO c3 Optimiser des processus										
CO c5 Établir un budget et un décompte					CO c3 Créer et superviser un calendrier										
CO c5 Tenir le livre de caisse															
CO c5 Contrôler les paiements entrants															
CO c5 Établir des ordres de paiement															
	1 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre		5 ^e semestre		6 ^e semestre				

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

 kaufmännische grundbildung formation commerciale initiale formazione di base commerciale



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

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





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)

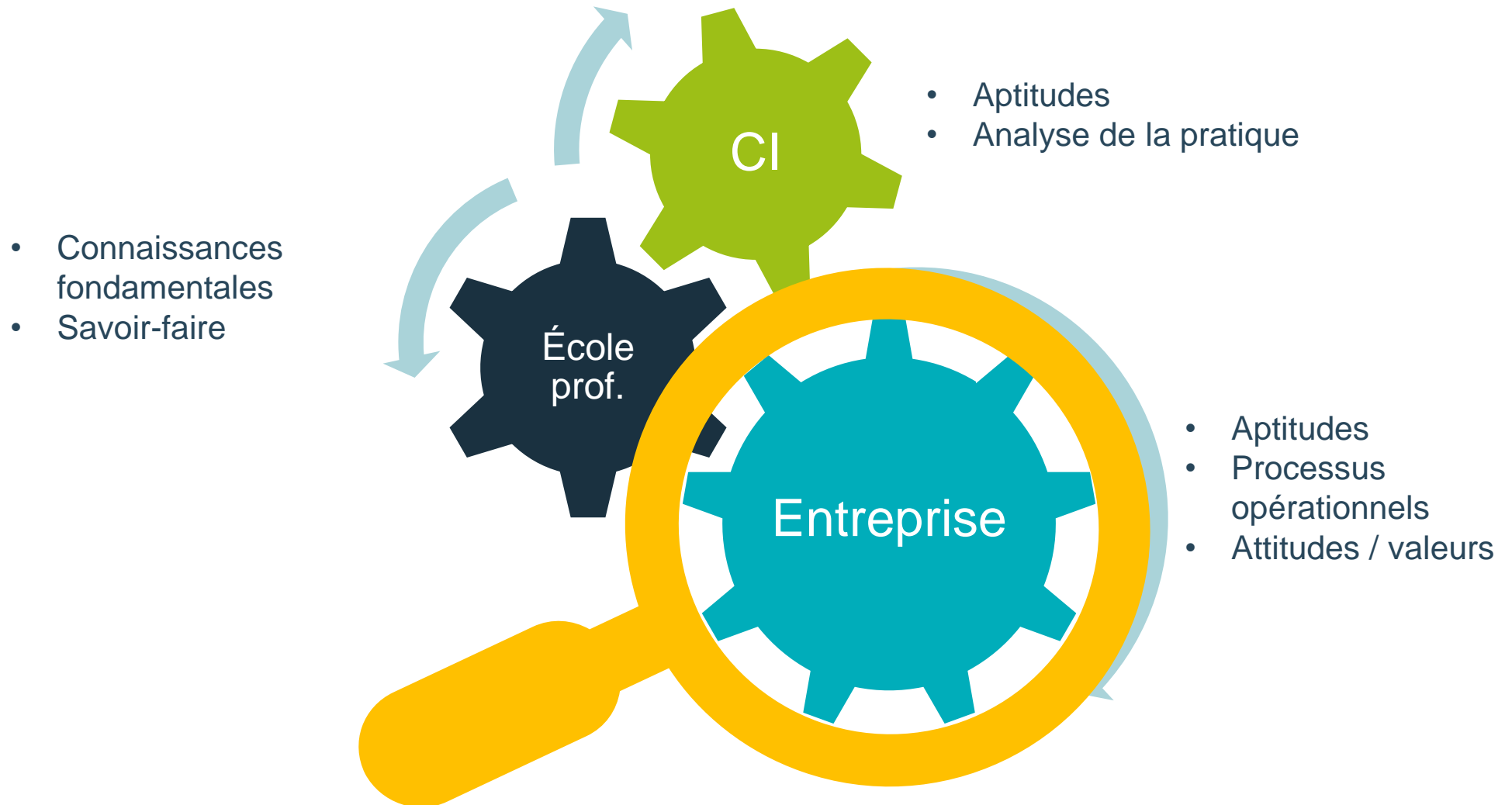


Notez les tâches de votre apprenti-e employé-e de commerce

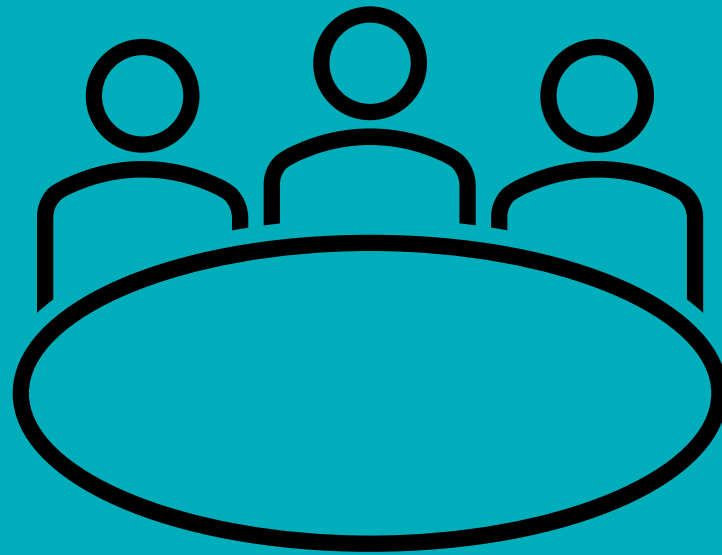
1 post-it par tâche

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

18 L'entreprise

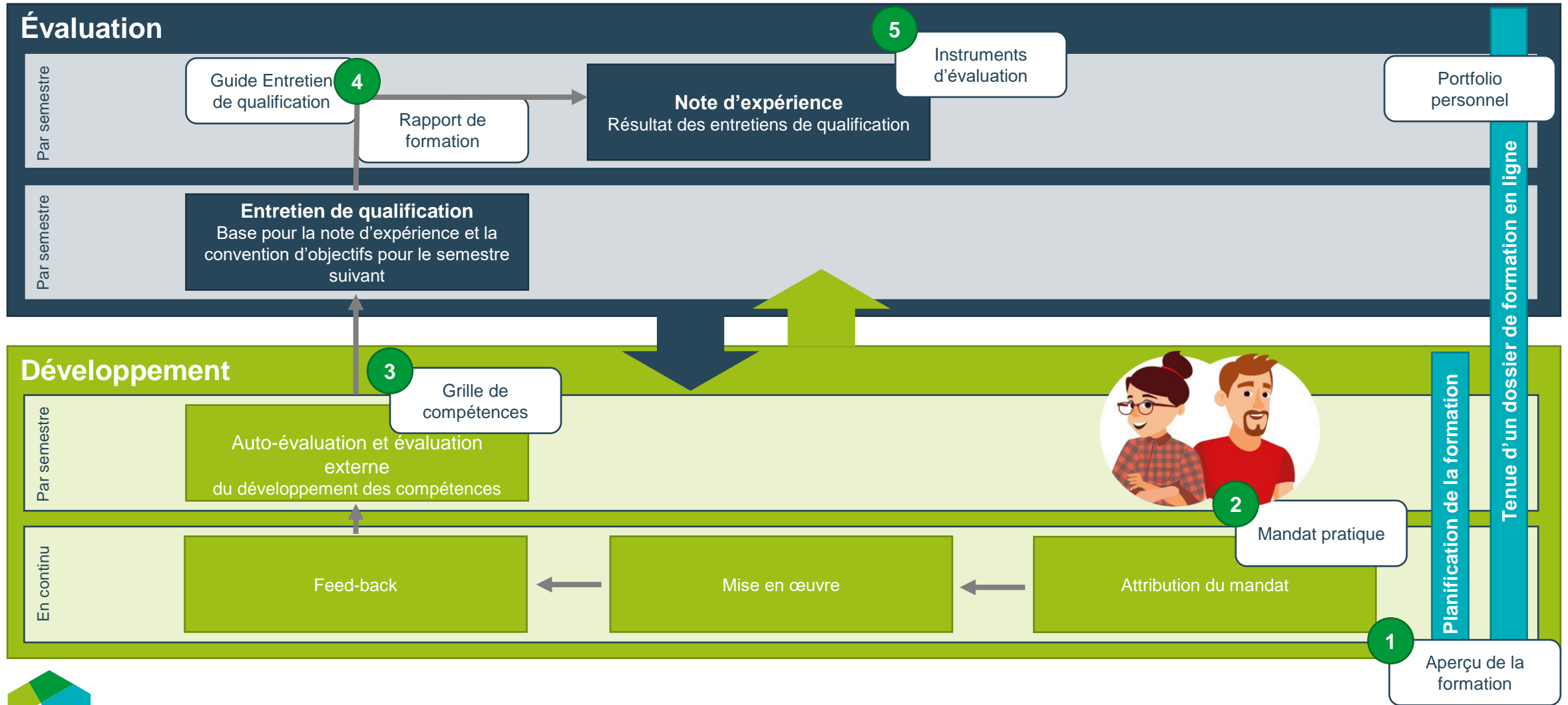


Le concept de la formation en entreprise et ses instruments



**Travail de
groupe**

20 Formation en entreprise



Konvink

22 Préparation

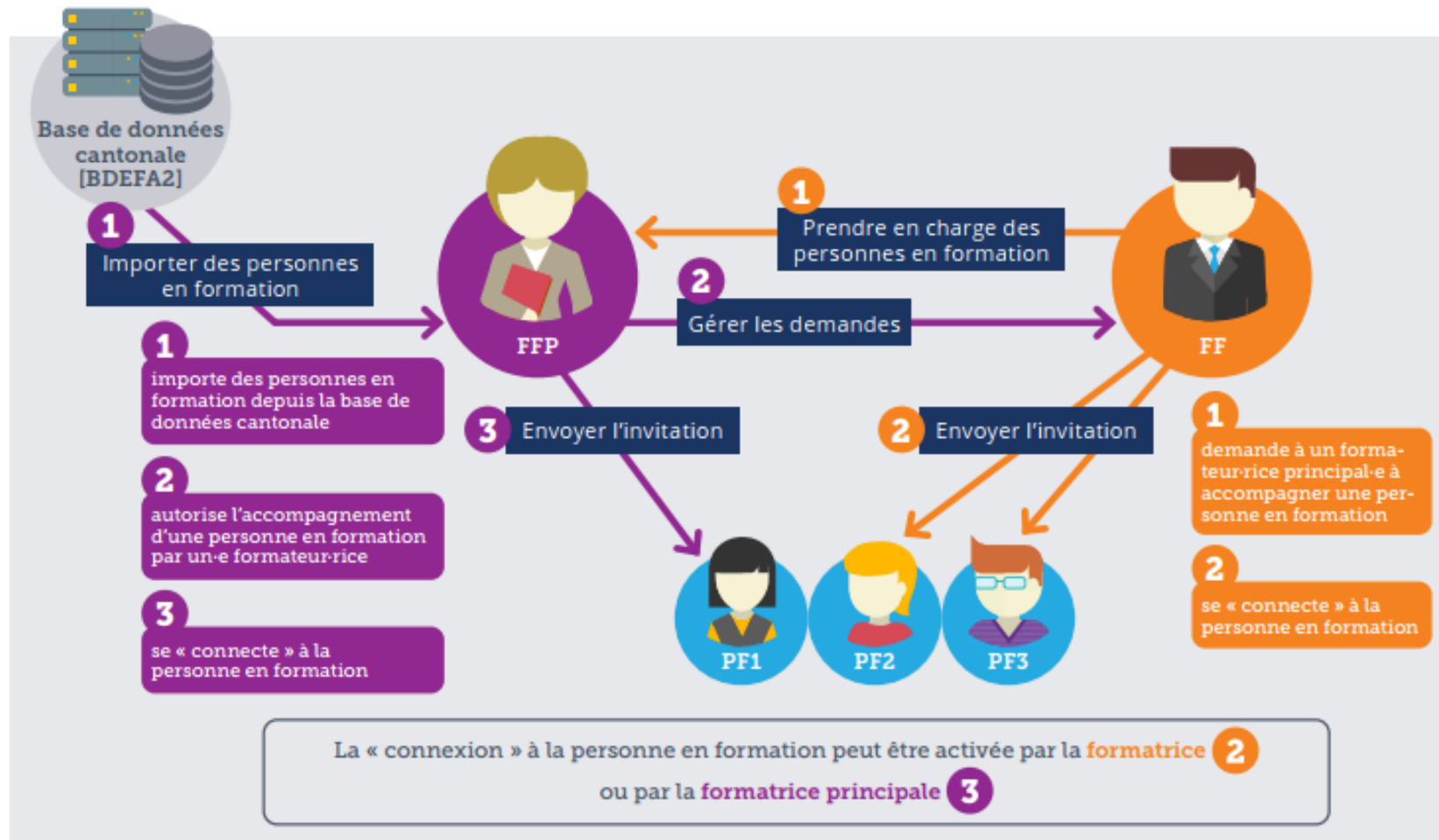
1. Acquérir des médias d'apprentissage dans [la boutique en ligne de la CIFC Suisse](#) et [saisir les données de base](#)
2. Importer les apprentis dans le cockpit de formation
3. Lier la boussole de compétences

Tous les comptes de démonstration seront supprimés au 31.07.



23 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)

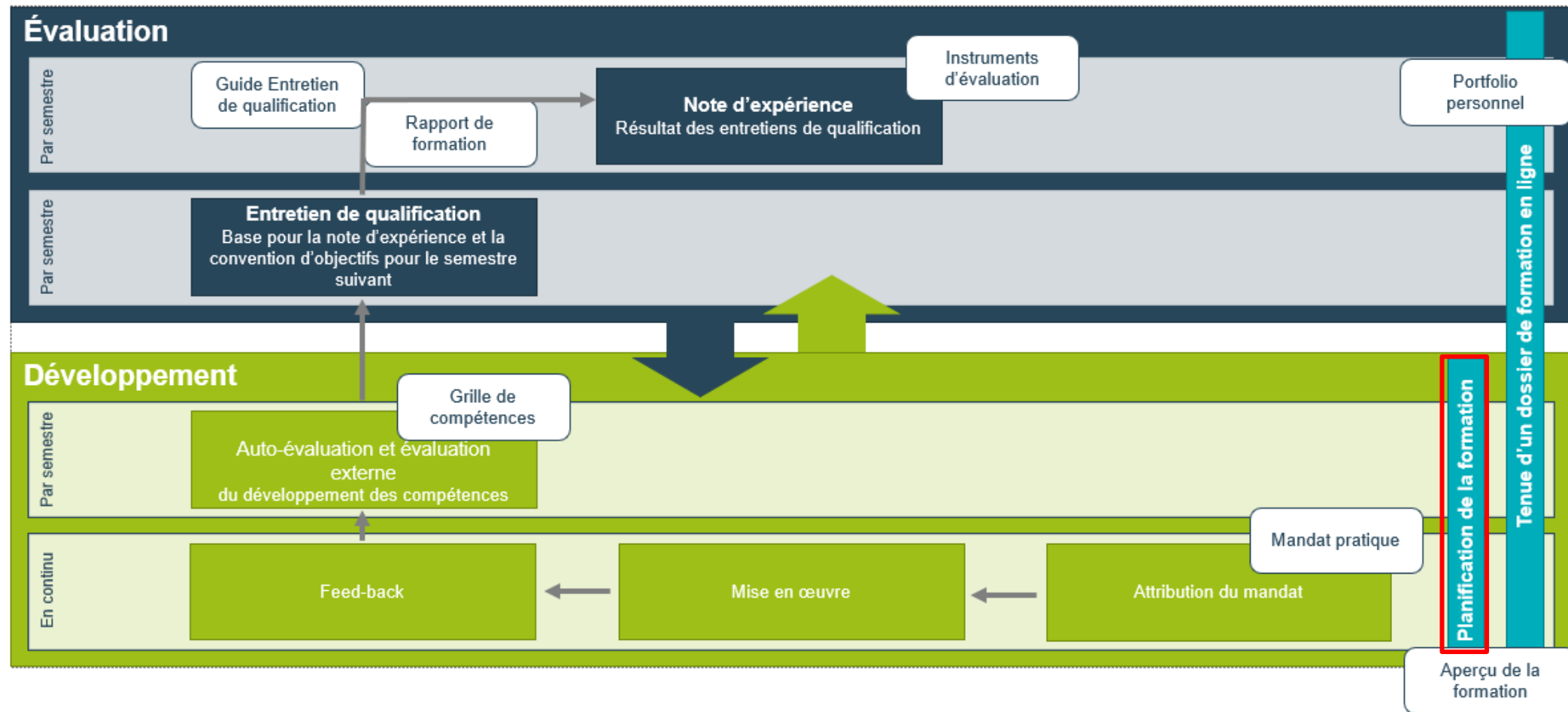


Phase de développement

Étape 1 : planifier la formation en entreprise

Phase de développement

Étape 1 : planifier la formation en entreprise



Site internet CIFC-Genève

www.cifc-ge.ch

**COURS INTERENTREPRISES
EXAMENS DE PRATIQUE PROFESSIONNELLE**

Vous avez un·e apprenti·e de 1ère année CFC nouvelle ORFO?


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

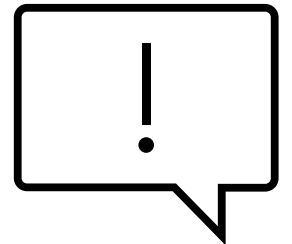
ÉVALUATIONS



29 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.



30 Mandat « Planification de la formation »

Définition de la tâche

Faites-vous une idée générale des compétences opérationnelles et de l'aperçu de la formation. Ensuite, réfléchissez à la façon

- de couvrir les compétences opérationnelles dans votre entreprise ;
- d'intégrer les différents mandats pratiques dans le flux de travail de votre entreprise.

Attente/objectif

Élaborez un premier jet de la planification de la formation (Excel) et échangez ensuite à ce sujet avec votre voisin-e de table.

Conditions-cadres

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

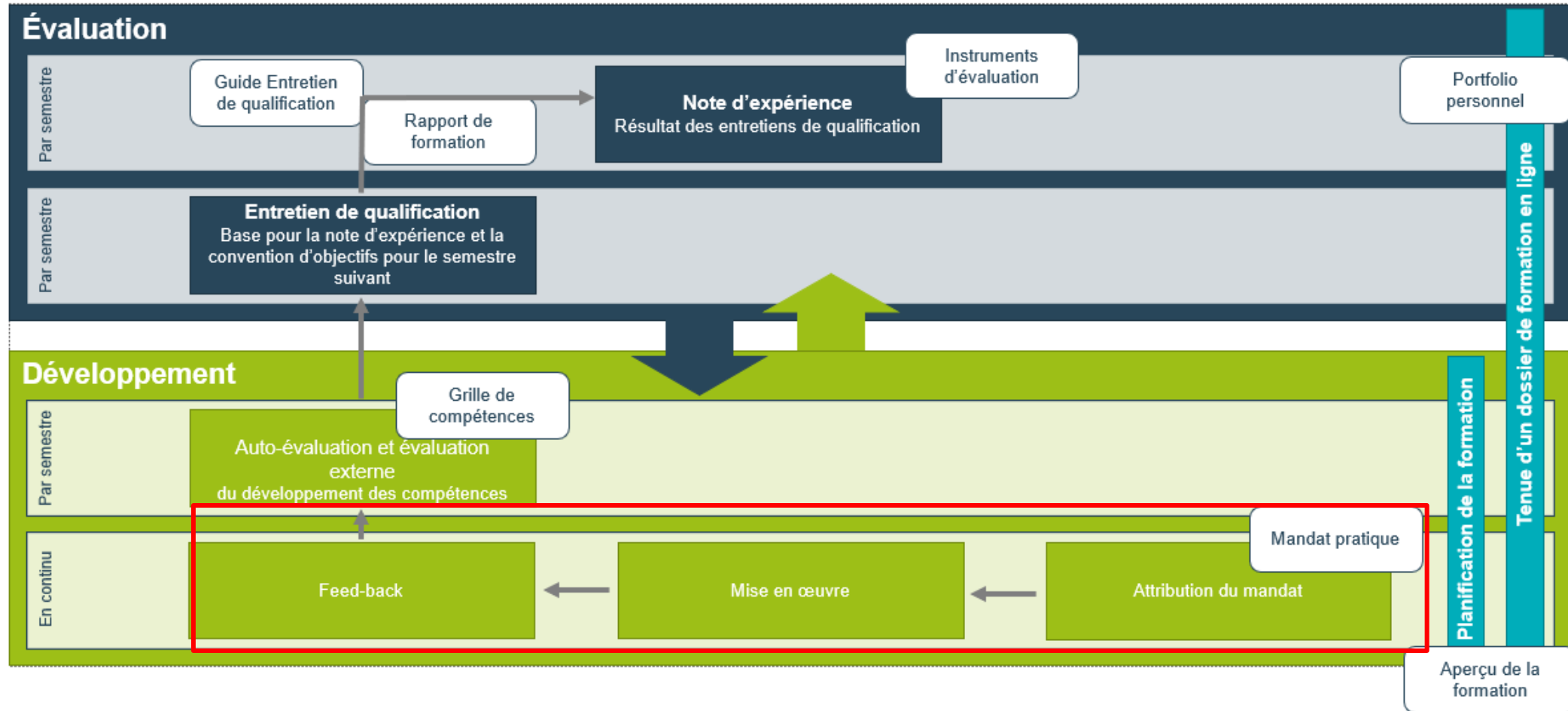


Phase de développement

**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



33 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^e année de formation

Faire preuve d'esprit d'équipe

Mandat pratique

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

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

Définition de la tâche

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

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

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

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

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

Tâche partielle 4 : Documente et analyse 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.



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

Apprentissage auto-organisé - Travail avec le dossier de formation en ligne													
Évaluations	Année 1 et 2			Année 2 et 3			Année 3 et 4			Année 4 et 5			CFC
	CO-01	CO-02	CO-03	CO-04	CO-05	CO-06	CO-07	CO-08	CO-09	CO-10	CO-11	CO-12	
Compétences	CO-01	CO-02	CO-03	CO-04	CO-05	CO-06	CO-07	CO-08	CO-09	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13
Mandats pratiques répartis sur l'année de formation	CO-01	CO-02	CO-03	CO-04	CO-05	CO-06	CO-07	CO-08	CO-09	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13
Exemples	CO-01	CO-02	CO-03	CO-04	CO-05	CO-06	CO-07	CO-08	CO-09	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13

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

Auto-évaluation et évaluation externe après la compétence
Note d'expérience en entreprise
Cours interentreprises
CO
Connaissances fondamentales et appliquées dans la compétence opérationnellement reconnue

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

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

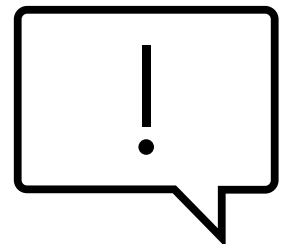
Toutes les compétences opérationnelles	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	11	7	1	▼
	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	11	10	0	▼
	Coordination des processus de travail en entreprise	11	21	0	▼
	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	11	14	0	▼
	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	11	12	0	▼

Pour aller plus loin

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

Quels sont les points à prendre en compte ?

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



36 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

39 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

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

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

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

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

Critères de compétence

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

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

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

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

Je consigne mes compétences et leur développement de façon exhaustive.

J'y parviens déjà dans la pratique

Je vois un besoin d'amélioration

Ma conclusion :

* Je peux difficilement mettre cette compétence opérationnelle en pratique.

** Je peux mettre en œuvre cette compétence opérationnelle en principe. Je devrais cependant m'améliorer dans plusieurs domaines.

*** Je peux déjà mettre en œuvre la compétence opérationnelle avec assurance. Je peux cependant encore m'améliorer dans certains domaines.

**** Je peux mettre en œuvre la compétence opérationnelle de manière professionnelle.

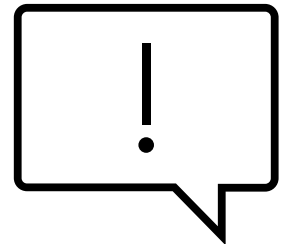
Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante



41 **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.



42 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)

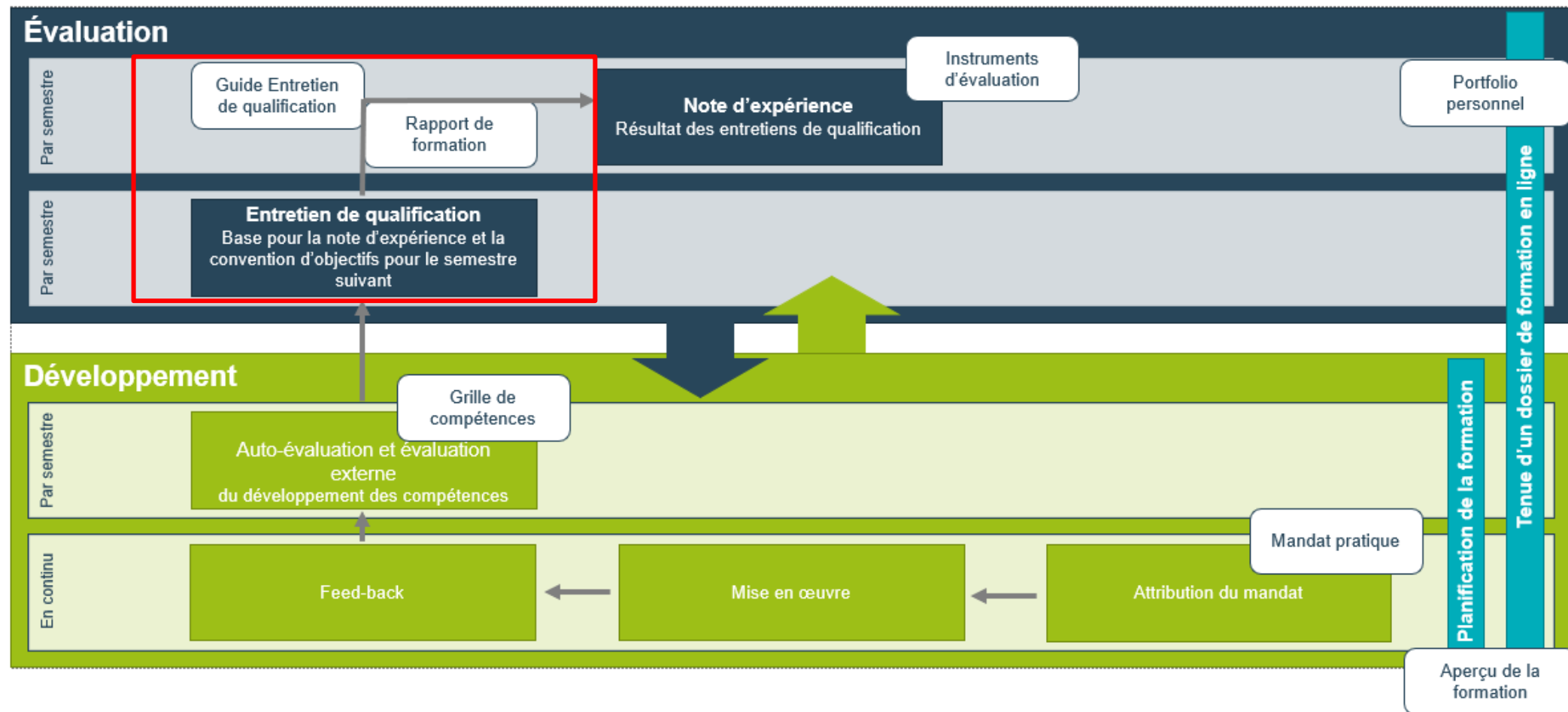


Phase d'évaluation

Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé

Phase d'évaluation

Étape 4 : Mener un entretien de qualification



45 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

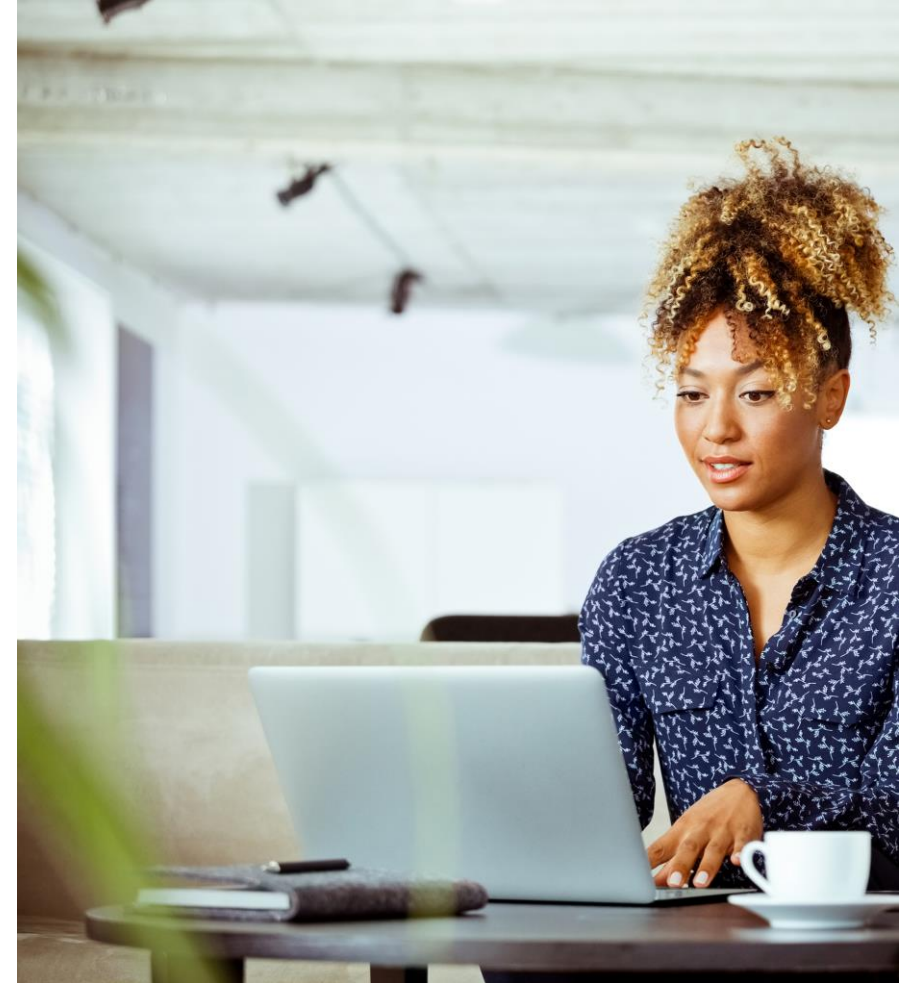
- Permet aux personnes en formation de se faire une bonne idée du développement de leurs compétences.
- Permet de donner un feed-back aux personnes en formation sur leur niveau de compétence et de leur communiquer les autres attentes.
- Sert de base pour définir des mesures de développement professionnel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



46 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.



47 Étape 4 : mener un entretien de qualification cibléd (3/6)

Préparation

7. Reprenez du certificat semestriel l'évaluation des performances dans l'école 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.).



The image shows two screenshots of a web-based evaluation interface. The top screenshot is the 'Évaluation' (Evaluation) page, and the bottom screenshot is the 'Aperçu' (Preview) page. Both pages have a navigation bar at the top with tabs for 'Tableau de bord', 'Général', 'Évaluation', 'Aperçu', and 'Conclusion'. The 'Évaluation' page is divided into several sections: 'Évaluation globale des compétences professionnelles', 'Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques', 'Évaluation personne en formation', and 'Évaluation des formateurs et formatrices'. The 'Aperçu' page shows a summary of the evaluation, including a table for 'Objectifs et mesures pour le prochain semestre' with columns for 'Objectif' and 'Mesures'. The interface is clean and professional, with a dark blue header and a white main content area.

48 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 apprenti-e-s les objectifs et mesures prévus pour le semestre suivant et discutez de la démarche concrète.
5. Consignez le tout dans le rapport de formation et signez-le ensemble à la fin de l'entretien.
6. Mettez en évidence les étapes au regard de la note d'expérience en entreprise. Répondez à toutes les éventuelles questions en lien avec les critères d'évaluation.



49 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 form 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 form content is as follows:

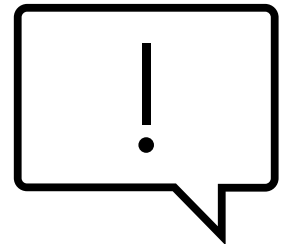
- Conclusion**: A section header with a horizontal line below it.
- Date / Signatures**: A section header with a horizontal line below it.
- Ce rapport de formation a été discuté le**: A text label followed by a light gray input field.
- Signature du formateur ou de la formatrice responsable**: A text label above a light gray input field.
- Signature de la personne en formation**: A text label above a light gray input field.
- Visa du ou de la représentant(e) légal(e) (date, signature)**: A text label above a wide light gray input field.
- Sur demande, le rapport de formation doit être présenté aux autorités cantonales.**: A small note at the bottom of the form area.



50 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.



51 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'

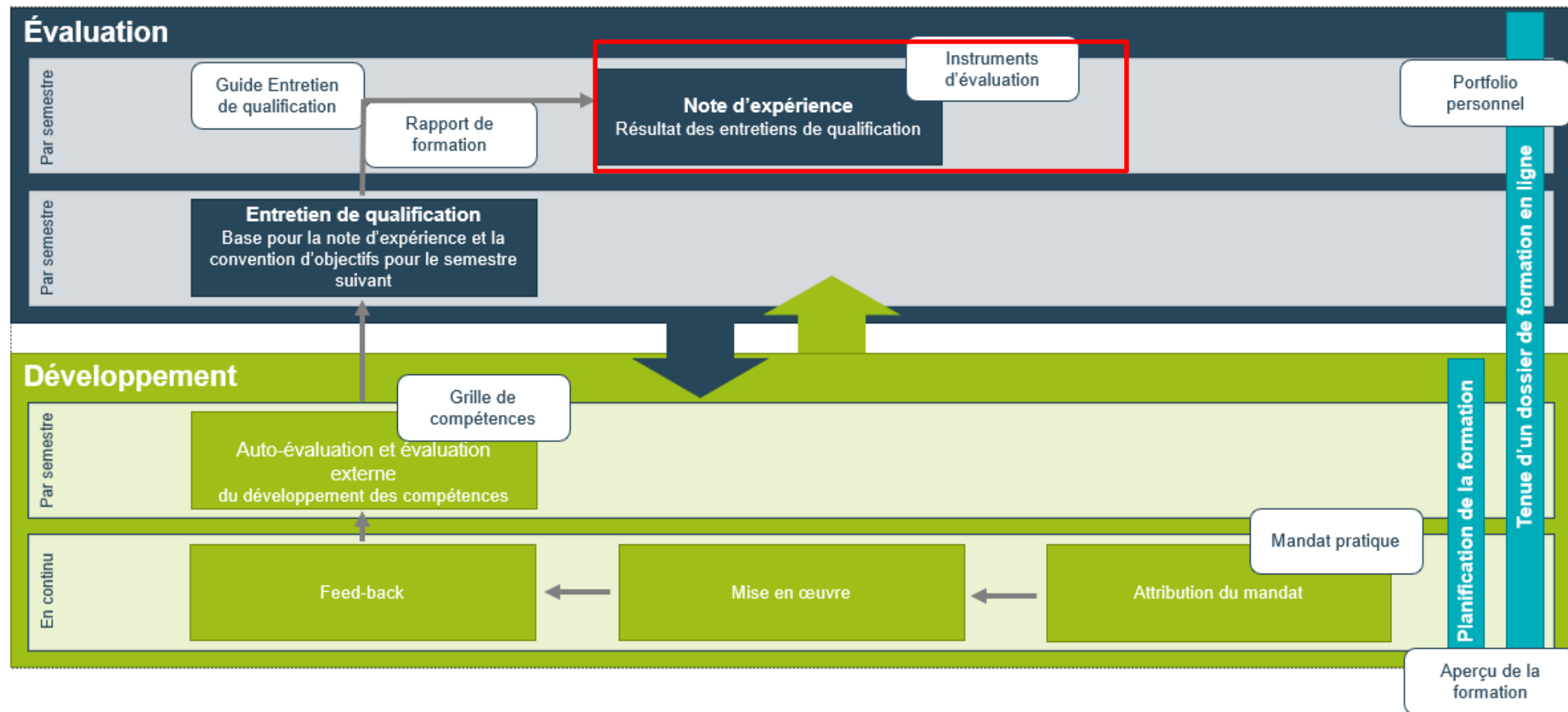


Phase d'évaluation

Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise

Phase d'évaluation

Étape 5 : Attribuer la note d'expérience



54 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.



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

Démarche

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

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

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

4,0

1 ⓘ
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



58 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

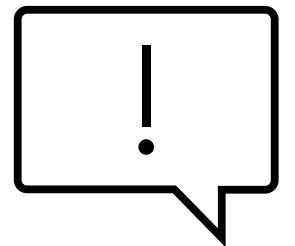
Année d'apprentissage	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur-riche	Évaluation	Rapport de formation PDF	Note
1er semestre	15.02.2024	Transmis		Terminé	Téléchargement PDF PDF signé	4,0
2e semestre	15.08.2024	Ouvert				



59 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.



60 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

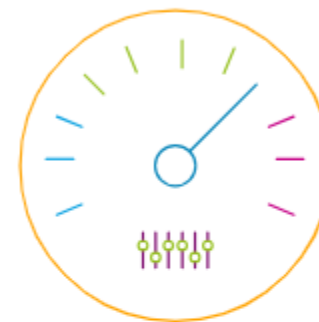
Outil :	Formulaire note d'expérience en entreprise
Forme sociale :	travail en binôme
Durée :	15'



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 CFC SA - 2023

Archives

Rôle

Prénom

Nom

E-mail

Action

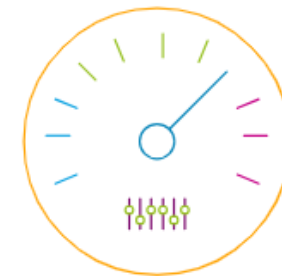
Formateur-riche principale

Coordonnées du formateur

Coordonnées du formateur

Mon cockpit de formation

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



Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Plus ▾

Liste de choses à faire →

Rapports de formation ^

Notes d'expérience ▾

Bilan ▾

Rapport de formation

Jusqu'à quand ?

Statut

Formateur-riche

Vers le rapport de formation

Rapport de formation PDF

1er semestre

15.02.2024

Terminé

Nom du formateur

Terminé

Téléchargement

PDF

2e semestre

15.07.2024

Ouvert

3e semestre

15.02.2025

Ouvert

4e semestre

15.07.2025

Ouvert

5e semestre

15.02.2026

Ouvert

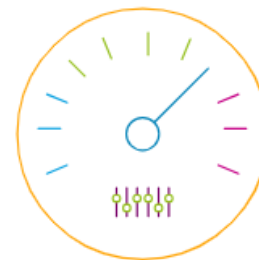
6e semestre

30.04.2026

Ouvert

Mon cockpit de formation

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



Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Liste de choses à faire →

Rapports de formation ▾

Notes d'expérience ▲

Bilan ▾

Année d'apprentissage	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur-riche	Évaluation	Rapport de formation PDF	Note
1er semestre	15.02.2024	● Transmis	Nom du formateur	Terminé	Téléchargement 	5,5
2e semestre	15.08.2024	● Ouvert				
3e semestre	15.02.2025	● Ouvert				
4e semestre	15.08.2025	● Ouvert				
5e semestre	15.02.2026	● Ouvert				
6e semestre	15.05.2026	● Ouvert				

Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Coordonnées de l'apprenti-e



12 / 27

12



Plus v

Liste de choses à faire →

Rapports de formation v

Notes d'expérience v

Bilan ^

Grille de compétences

Jusqu'à quand ?

Statut

Terminé ?

Évaluations

Rapport évaluation externe/auto-évaluation

1re année d'apprentissage CFC

1er semestre

01.02.2024

Terminé



Auto-évaluation du 16.01.24

Comparer les évaluations

Évaluation externe par Nom du formateur 16.01.24

1re année d'apprentissage CFC

2e semestre

01.07.2024

Ouvert

2e année d'apprentissage CFC

3e semestre

01.02.2025

Ouvert

2e année d'apprentissage CFC

4e semestre

01.07.2025

Ouvert

3eme année d'apprentissage CFC

5e semestre

01.02.2026

Ouvert

3eme année d'apprentissage CFC

6e semestre

15.04.2026

Ouvert

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 :

Date de l'évaluation : 22.01.2024

Aperçu de l'évaluation

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

Date et signature
Formateur ou formatrice

Date et signature
Personne en formation

Date et signature
Représentant-e légal-e

Mon rôle de formatrice/formateur

71 Mon rôle de formatrice/formateur

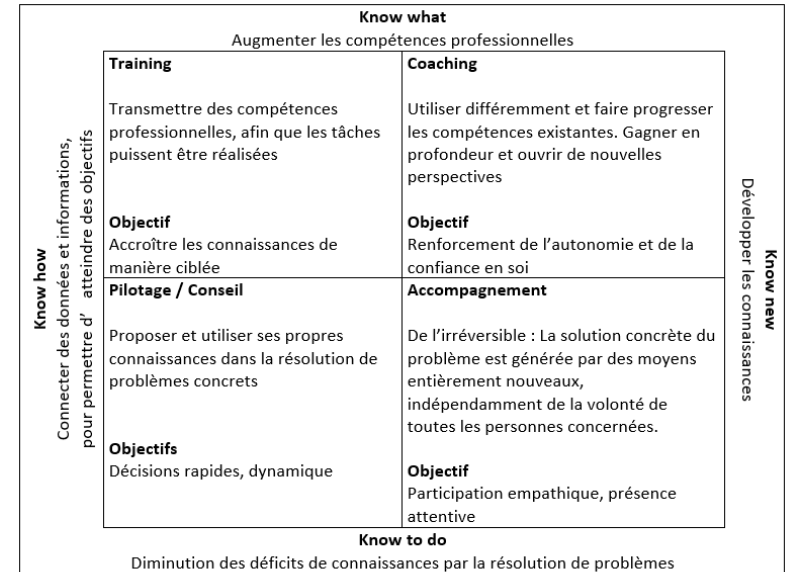
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

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 »



72 Mon rôle de formatrice/formateur

Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

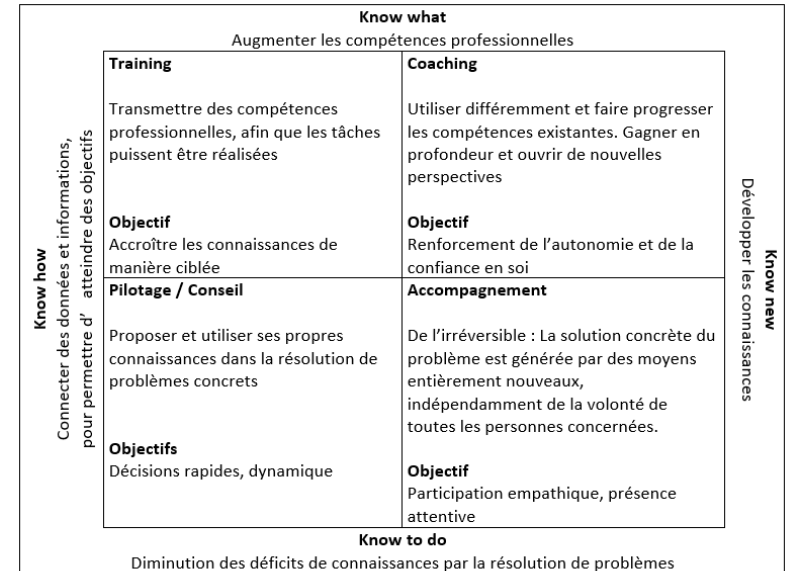
Le rôle de coach

- 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

73 Échéances conseillées pour délai au 15 février

Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Janvier	Février
En continu de mi-août au 31 janvier Mandats pratiques						
				Grilles de compétences A finaliser au plus tard au 31 janvier		Entretien de qualification entre le 1 ^{er} et 15 février
						Note d'expérience au plus tard le 15 février

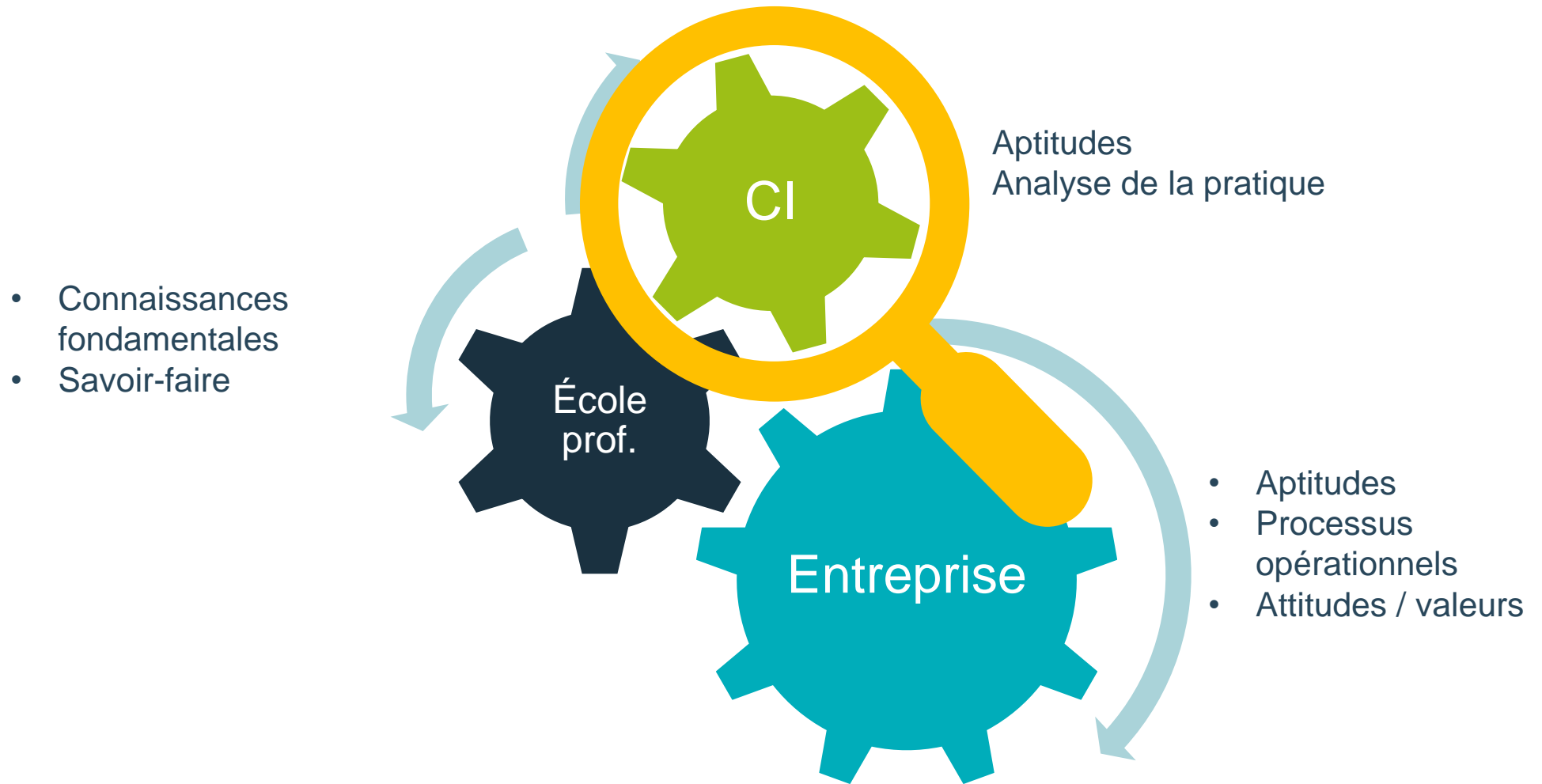


74 Échéances conseillées pour délai au 15 août

Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août
En continu de mi-février au 31 juillet Mandats pratiques						
				Grilles de compétences A finaliser au plus tard au 31 juillet		Entretien de qualification entre le 1 ^{er} et 15 août
						Note d'expérience au plus tard le 15 août



75 Les cours interentreprises



Programme des CI CFC

		1 ^{re} année d'apprentissage			2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage	
Jours en présentiel	CI 1 (septembre)	CI 2 (octobre)		CI 4 (mai/juin)	CI 6 (octobre)	CI 7 (décembre)	CI 8 (janvier)	CI 9 (septembre-novembre)	CI 10 (janvier)
	<ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Organisation/Rôle Travailler avec Konvink UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise » Méthode IPDRCE (des 6 étapes) Bases du traitement des mandats Orientation vers les services 	<ul style="list-style-type: none"> Transmission d'informations Découverte de l'entreprise Introduction présentation d'œuvre Introduction CC-CI 1 Introduction phase d'apprentissage autonome encadré 		<ul style="list-style-type: none"> État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 Concept d'information et de communication Réclamations Produits/services Réglementations dans l'entreprise Introduction CC-CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Idée Esquisse Objectif / calendrier Prochaines étapes Groupes d'apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Objectif du projet Calendrier du projet UA (approfondissement) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet État du projet Calendrier du projet Documentation UA (fin) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Réflexion / finalisation Documentation Entreprise et envi. Analyse PESTEL État des lieux Input procédure de qual. en entreprise Introduction présentation de projet 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Présentation Atelier compétences transversales Planification du développement professionnel Fin
Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 1 Préparation CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 2 Préparation CI 3 Mandat de transfert 1 		<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 4 Préparation CI 5 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 6 Préparation CI 7 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 7 Préparation CI 8 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 8 Préparation CI 9 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 9 Préparation CI 10 Mandat de transfert 2 	
Phase d'apprentissage autonome encadré			CI 3 (octobre-mai)		CI 5 (juin-octobre)				
			<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat de travail CI 3 UA <ul style="list-style-type: none"> Traiter les demandes des clients sur différents canaux Présentation d'œuvre		<ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre du mandat de travail CI 5 UA <ul style="list-style-type: none"> Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles Mon projet <ul style="list-style-type: none"> Idée de projet et réalisation d'une esquisse 				
Contrôles de compétence	Test certificat	Mandat de transfert (œuvre)		CC CI 1: Certificat e-test (40%)				CC CI 2: Certificat e-test (40%)	
				<ul style="list-style-type: none"> Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux 			<ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles 		
				CC CI 1: Mandat de transfert (60%)				CC CI 2: Mandat de transfert (60%)	
				Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»				Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)	



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



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

77 Enoncé du CI3 – Apprentissage autonome 1/3

Directive de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 3 »

Situation initiale

Dans votre quotidien professionnel, vous êtes en contact avec la clientèle à travers différents canaux. Vous écrivez des e-mails, répondez au téléphone ou commentez des posts sur les réseaux sociaux. Afin d'utiliser parfaitement chaque canal de communication, familiarisez-vous avec le contenu de l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » durant la phase d'autoapprentissage guidée. Il faut l'avoir terminée pour participer au prochain jour de CI en présentiel, car les contenus d'apprentissage de cette unité y seront approfondis.

Important : Avant de mettre vos connaissances en application, discutez du mandat et des échéances intermédiaires avec votre formatrice/formateur.

Définition de la tâche

Effectuez l'unité d'apprentissage comme décrit à la page suivante. Vous pouvez vérifier l'évolution de vos performances après chaque étape à l'aide des tâches de fixation des connaissances correspondantes. Consignez vos réponses dans votre œuvre d'entraînement « Mon entreprise ». Présentez votre œuvre complétée à la personne responsable du CI avant le prochain jour de CI. **Les tâches de fixation des connaissances ne sont pas notées.** Pour terminer, effectuez le test de certification noté.

Attentes

- Effectuer pas à pas l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
- Effectuer consciencieusement les tâches de fixation des connaissances et présenter l'œuvre d'entraînement « Mon entreprise » complétée dans les temps à la personne responsable du CI.
- Se préparer au test de certification.
- Passer le test de certification dans les délais.

Organisation

Durée : environ 6,5 à 7,5 heures

Méthode de travail : travail individuel

Outils : ordinateur portable, Internet, identifiants personnels Konvink, unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux »



78 Énoncé du C13 – Apprentissage autonome 2/3

Étape 1 :

1. Sélectionnez sur Konvink l'unité d'apprentissage « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
2. Cliquez sur la box « Module de connaissances ».
 - Lisez les contenus de la box « Les principes de base du contact avec les client-e-s ».
 - Lisez les contenus de la box « Les facteurs de succès du contact avec les client-e-s sur différents canaux ».
3. Cliquez sur la box « Unité de transfert ».
 - Obtenez un aperçu de l'unité d'apprentissage avec les instruments de transfert « MindMap » et « aide-mémoire ».

Fixation des connaissances

- Quels canaux de communication votre entreprise utilise-t-elle pour traiter les demandes des clients ? Indiquez au moins deux canaux.
- Pour chaque canal, notez trois facteurs garantissant le succès des contacts avec la clientèle.

Étape 2 :

1. Cliquez sur la box « Séquence de démonstration ».
 - Regardez les séquences de démonstration pour chaque canal de communication. Commencez par la vidéo « Réalisation incorrecte ».
 - Puis regardez la vidéo « Réalisation correcte ».
2. Cliquez sur la box « Module de connaissances ».
 - Lisez les contenus de la box « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ». Étudiez la manière d'aborder la communication avec la clientèle sur différents canaux.
3. Cliquez sur la box « Unité de transfert ».
 - Utilisez l'instrument de transfert « outil de travail » pour bénéficier de conseils sur la formulation positive.

Fixation des connaissances

- Présentez étape par étape un cas pratique auquel vous avez été confronté-e dans votre entreprise et décrivez la manière dont vous avez géré le contact avec la clientèle. Pour ce faire, appuyez-vous sur l'illustration « Déroulement d'un contact client » dans le chapitre « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».
- Inscrivez deux exemples de formulation positive que vous pouvez utiliser dans votre quotidien professionnel.



79 Énoncé du CI3 – Apprentissage autonome 3/3

Étape 3 :

1. Cliquez sur la box « Module de connaissances ».
 - Lisez les contenus de la box « Conseils pratiques ».
2. Cliquez sur la box « Exercices ».
 - Effectuez les exercices. Ils ne sont pas notés et peuvent être effectués plusieurs fois.

Fixation des connaissances

- Décrivez deux situations issues de votre quotidien professionnel où le contact avec des client-e-s externes ou internes vous a donné du fil à retordre. Consignez ce qui vous a semblé difficile et expliquez pourquoi. Notez les solutions possibles pour la situation donnée et indiquez comment vous les géreriez de manière professionnelle à l'avenir.
- Répondez à toutes les questions issues de l'instrument de transfert « fiche de réflexion ».
- Décrivez au moins trois learnings que vous avez tirés sur le thème « Traiter les demandes des clients sur différents canaux ».

Étape 4 :

Évaluez le résultat de votre test d'entraînement. Révisez tout contenu source d'incertitude dans l'unité d'apprentissage.

Étape 5 :

Effectuez ensuite le test de certification relatif à l'unité d'apprentissage.

Important : le test de certification fait partie du contrôle des compétences CI 1. Vous ne pouvez pas le repasser.



Thèmes traités et approfondis dans les CI

	Thématiques traitées dans les CI de Services & administration		F1 : Se déplacer habilement dans mon entreprise et ma fonction	F2 : Agir en conformité avec le droit et les règles	F3 : Marché, secteurs, et utilisation de l'expertise	F4 : Traiter les commandes internes et externes	F5 : Traiter les demandes des clients en ligne et hors ligne	F6 : Utiliser l'infrastructure numérique
			F7 : Assurer la gestion des données	F8 : Exercer des activités d'assurance qualité	F9 : Effectuer des recherches	F10 : Préparer le contenu	F11 : Créer du contenu	



Contrôles de compétences des CI – Employé-e-s de commerce CFC

CC-CI 1 (1 ^{re} année d'apprentissage)	CC-CI 2 (2 ^e /3 ^e année d'apprentissage)
Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Unité d'apprentissage «Gérer habilement les interfaces en entreprise» Unité d'apprentissage «Traiter les demandes des clients sur différents canaux». 	Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Unité d'apprentissage «Utiliser des infrastructures numériques» Unité d'apprentissage «Créer des contenus numériques» Unité d'apprentissage «Garantir la gestion des données» Unité d'apprentissage «Rédiger des textes compréhensibles»
Mandat de transfert (60%) <ul style="list-style-type: none"> Traiter les demandes des clients 	Mandat de transfert (60%) <ul style="list-style-type: none"> Mon projet

Certificat e-test

- Les responsables des CI présentent les e-tests
- Les apprenti-e-s passent les e-tests selon les délais fixés par la commission des cours
- Les responsables des CI surveillent le respect des délais

Mandat de transfert

- Les responsables des CI présentent et distribuent les mandats de transfert.
- Les apprenti-e-s élaborent les mandats de transfert en dehors du CI selon les délais fixés par la commission des cours
- Les responsables des CI évaluent les mandats de transfert et saisissent les notes (les deux directement sur Konvink).



CC-CI 2: « Mon Projet »

Période de mise en œuvre du projet:

Début du 3 ^{ème} semestre	Courant du 3 ^{ème} semestre ♥	Impérativement avant la fin du 4 ^{ème} semestre
Esquisse du projet	Début de la mise en œuvre du projet une fois validé par les CI	Fin de la mise en œuvre

20 heures en entreprise pour **documenter** dans son œuvre MT2

Un projet ...

- est **unique** ;
- sert un **objectif** concret ;
- possède un certain niveau de **complexité**;
- dispose d'un **début et d'une fin** ;
- repose sur des **ressources limitées** ;
- comprend des **étapes de travail successives** à planifier.



83 Deux thèmes à choix !

Idées de projets possibles

Infrastructure technologique

- Mettre en place une boutique en ligne permettant de commander des produits
- Introduire un nouvel outil pour la réservation de salles en interne
- Optimiser l'archivage des données sur le serveur
- Mettre en place un outil pour la numérisation des factures
- Introduire un nouvel outil pour les visioconférences
- Mettre en place le système Customer Relationship Management (CRM)

Attention à bien
choisir son
projet !

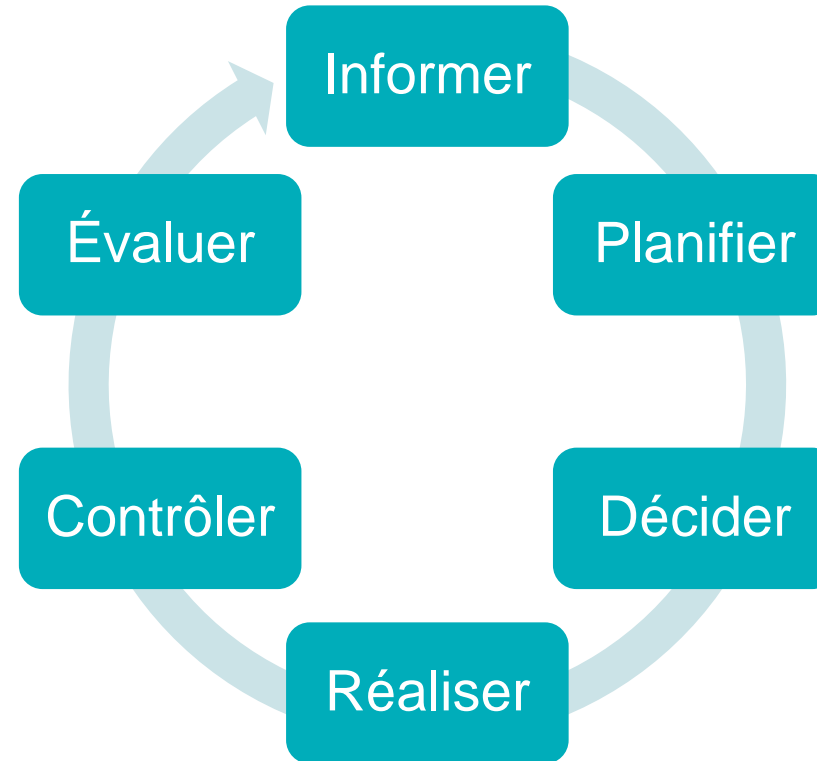
Développement de contenu

- Concevoir une brochure d'entreprise
- Standardiser un modèle pour la communication interne et externe.
- Optimiser la présence de l'entreprise sur les réseaux sociaux
- Créer des documents de formation standardisés pour les nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs
- Concevoir une vidéo pour le marketing des places d'apprentissage
- Mettre en place une newsletter
- Créer une vidéo promotionnelle sur YouTube
- Mettre en place un podcast d'actualité pour le personnel afin de remplacer le tableau d'affichage
- Développer des lignes directrices pour l'utilisation uniforme des canaux de communication dans l'entreprise
- Concevoir et mettre en oeuvre une campagne marketing pour un produit défini
- Mettre en place un site Internet pour l'entreprise

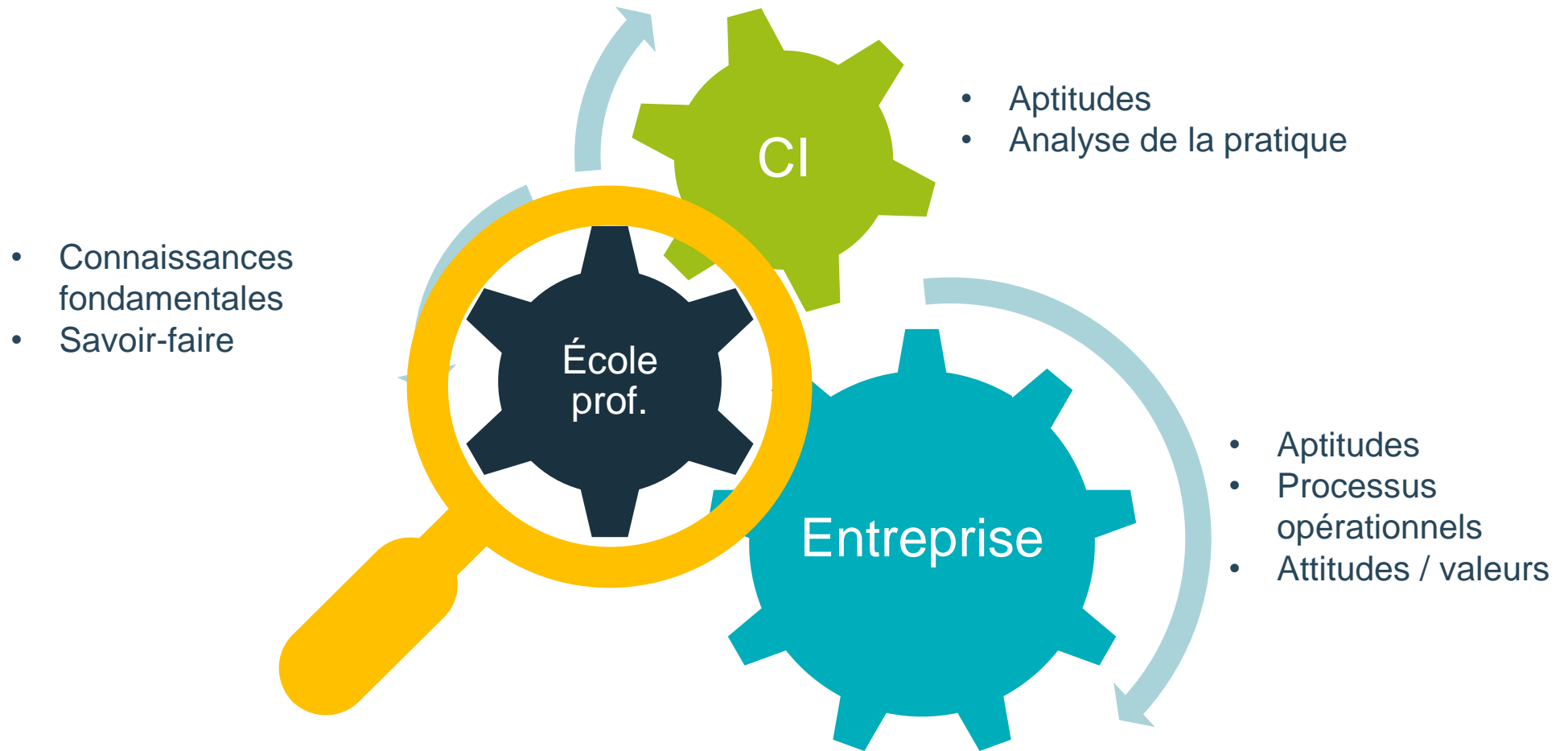


Un projet se compose de plusieurs phases

1. Obtenir des informations
2. Planifier la mise en œuvre
3. Prendre des décisions
4. Mettre en œuvre le projet
5. Contrôler la mise en œuvre
6. Évaluer le projet



85 L'école professionnelle



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
Diplôme	Attestation fédérale de formation professionnelle	Certificat fédéral de capacité	Certificat fédéral de capacité avec maturité professionnelle
Durée	2 ans	3 ans	3 ans
Exigences scolaires	<ul style="list-style-type: none"> Avoir terminé l'école obligatoire Disposer de bonnes connaissances orales et écrites de la langue nationale de la région Avoir des prérequis pour apprendre une langue étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des résultats moyens à bons Disposer de bonnes connaissances orales et écrites de la langue nationale de la région Avoir des prérequis pour apprendre deux langues étrangères 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des résultats bons à très bons au degré secondaire I Témoigner d'une grande volonté d'apprendre au niveau scolaire et, le cas échéant, réussir un examen d'admission (selon la réglementation cantonale)
Forme de formation	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIE _n) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIE _c)	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIE _n) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIE _c)
Formation scolaire	1 ^{re} année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 ^e année d'apprentissage : 1 jour par semaine	1 ^{re} année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 ^e année d'apprentissage : 2 jours par semaine 3 ^e 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).



87 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
Domaines de compétences opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion du développement professionnel et personnel • Communication avec différents groupes d'intérêts • Collaboration au sein de processus de travail en entreprise • Gestion d'infrastructures et d'applications • Traitement d'informations et de contenus 	<ul style="list-style-type: none"> • Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques • Interaction dans un milieu de travail interconnecté • Coordination des processus de travail en entreprise • Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs • Utilisation des technologies numériques du monde du travail 	Les domaines de compétences opérationnelles sont les mêmes que pour les employé-e-s de commerce CFC.
Langues étrangères	Toutes les personnes en formation apprennent une langue étrangère au niveau A2 dans le cadre de leur formation. Celle-ci est fixée par le canton.	Toutes les personnes en formation apprennent deux langues étrangères 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 (niveau B1). La deuxième langue étrangère est enseignée dans le cadre des domaines à choix.	Deux langues étrangères 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' au moins B2 dans les deux langues.
Perspectives	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer sur le marché du travail • Passer à la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC (2 ou 3 ans, selon les conditions personnelles) • Formations continues menant au certificat (sans diplôme fédéral) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer sur le marché du travail • Suivre une formation professionnelle supérieure (examens professionnels et examens professionnels fédéraux supérieurs, écoles supérieures) • Obtenir ensuite la maturité professionnelle (MP 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer sur le marché du travail • Étudier dans une haute école spécialisée • Étudier dans une haute école pédagogique sous certaines conditions • Emprunter la passerelle vers les hautes écoles universitaires

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^{ère} année :

- Lundi

- Jeudi



89 Langues étrangères – choix pour Genève

1^{ère} langue étrangère

- Anglais

2^{ème} langue étrangère

- Allemand
- Italien



BYOD

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

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

Légende :

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

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



Tour de table !

Merci de votre attention