



kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Wifi Equipment
If@ge_2020

Allez-vous engager et former un-e apprenti-e employé-e de commerce AFP dans la branche «Services et administration» à partir de septembre 2023?

→ Soyez les bienvenus, vous êtes dans la bonne formation!



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

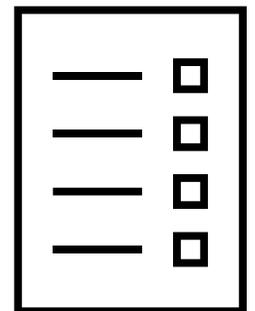


Réforme CI 2023 | Employé-e de commerce AFP Module de base

1er mai 2023

3 Programme

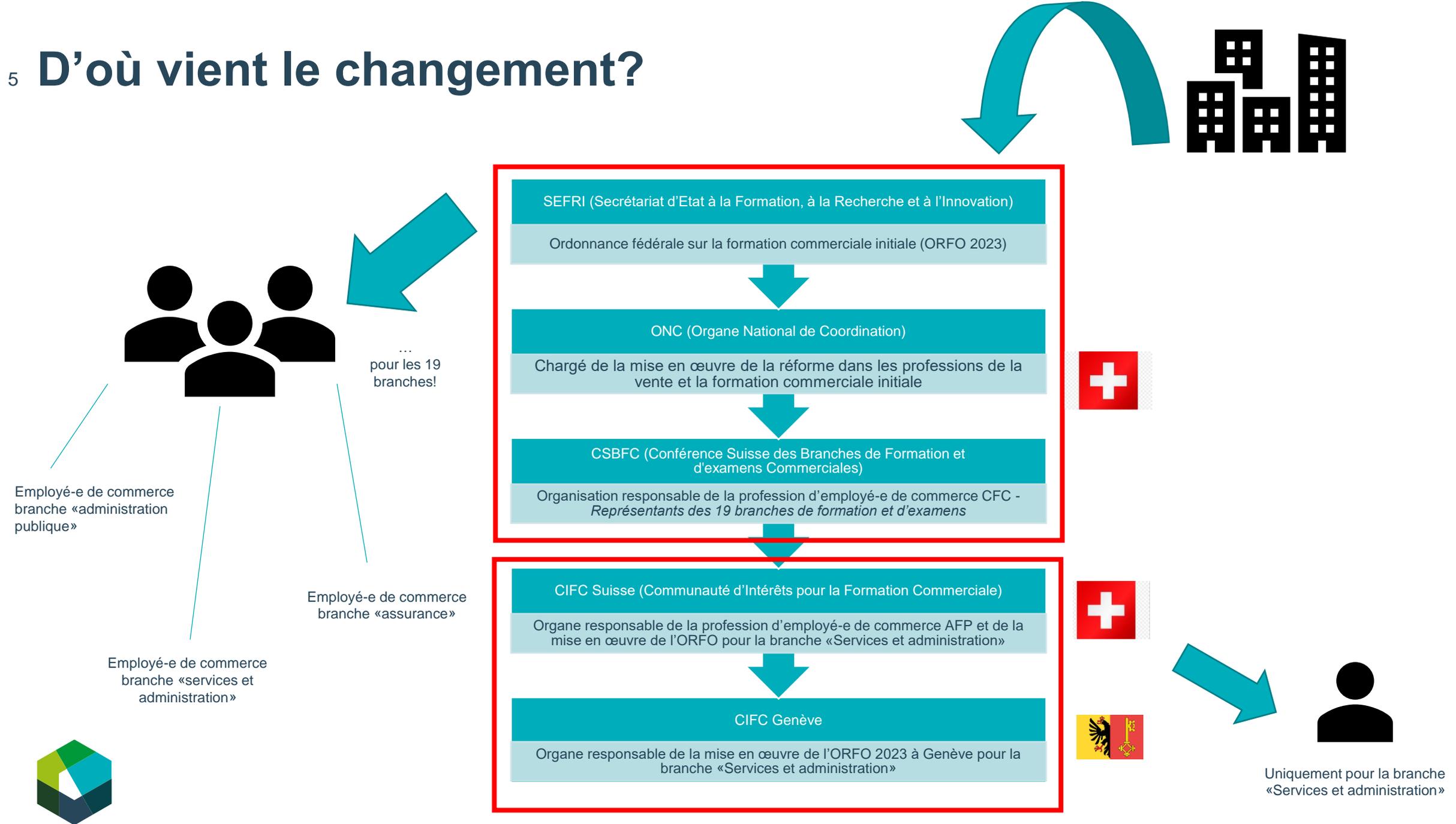
- Objectifs
- Introduction
- Votre rôle de trainer
- Aperçu général de la réforme 2023
- Les trois lieux de formation : aperçu et interactions
- Le concept de la formation en entreprise et ses instruments
- Environnement de formation et d'apprentissage numérique KONVINK – quelles sont les nouveautés ?
- Nouveau programme CI
- Encadrement de l'apprentissage autonome
- Perspectives et conclusion



4 But de la réforme en un mot...

EMPLOYABILITE

5 D'où vient le changement?



Ordonnance fédérale 2023 employé-e de commerce AFP



Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée / employé de commerce avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

du 16 août 2021

68104 **Employée de commerce AFP / Employé de commerce AFP**
Kauffrau EBA / Kaufmann EBA
Impiegata di commercio CFP/Impiegato di commercio CFP

*Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI),
vu l'art. 19 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle¹,
vu l'art. 12 de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle
(OFPr)²,
arrête:*

Section 1 **Objet et durée**

Art. 1 Profil de la profession

Les employés de commerce de niveau AFP maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les connaissances, les aptitudes et les comportements ci-après:

- a. ils sont actifs dans des processus de travail en entreprise, travaillent au sein d'équipes et traitent des tâches en suivant des instructions;
- b. ils communiquent avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts, traitent les demandes des clients et des fournisseurs et mènent des entretiens d'information et de conseil simples;
- c. ils mettent en place et gèrent des infrastructures en suivant des instructions et utilisent des applications;
- d. ils utilisent des outils numériques pour rechercher et préparer des informations et des données;

RS 412.101.220.59

¹ RS 412.10

² RS 412.101

7 L'équipe de la CIFC Genève



René Baum
Responsable de la CIFC
Genève
Formateur



Laetitia Ramel Orsingher
Responsable Pédagogique
Formatrice



Serge Tomasini
Responsable Administratif
Responsable Konvink



8 Les formateurs des cours interentreprises



René Baum

Responsable de la CIFC
Genève



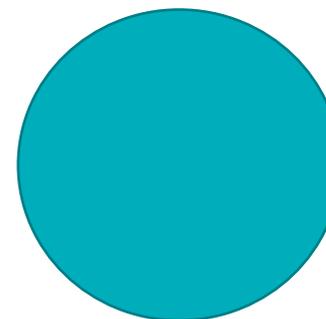
Valérie Baumgartner

Formatrice indépendante



Luc Berthoud

Formateur indépendant et
entrepreneur



Isabelle Gostoli

Formatrice indépendante



Carine Kay-Tami

Billing Team Leader et
responsable des apprentis à
l'EBU



Coralie Angulo

Entrepreneuse



Christophe Nicod

Formateur indépendant



Laetitia Ramel Orsingher

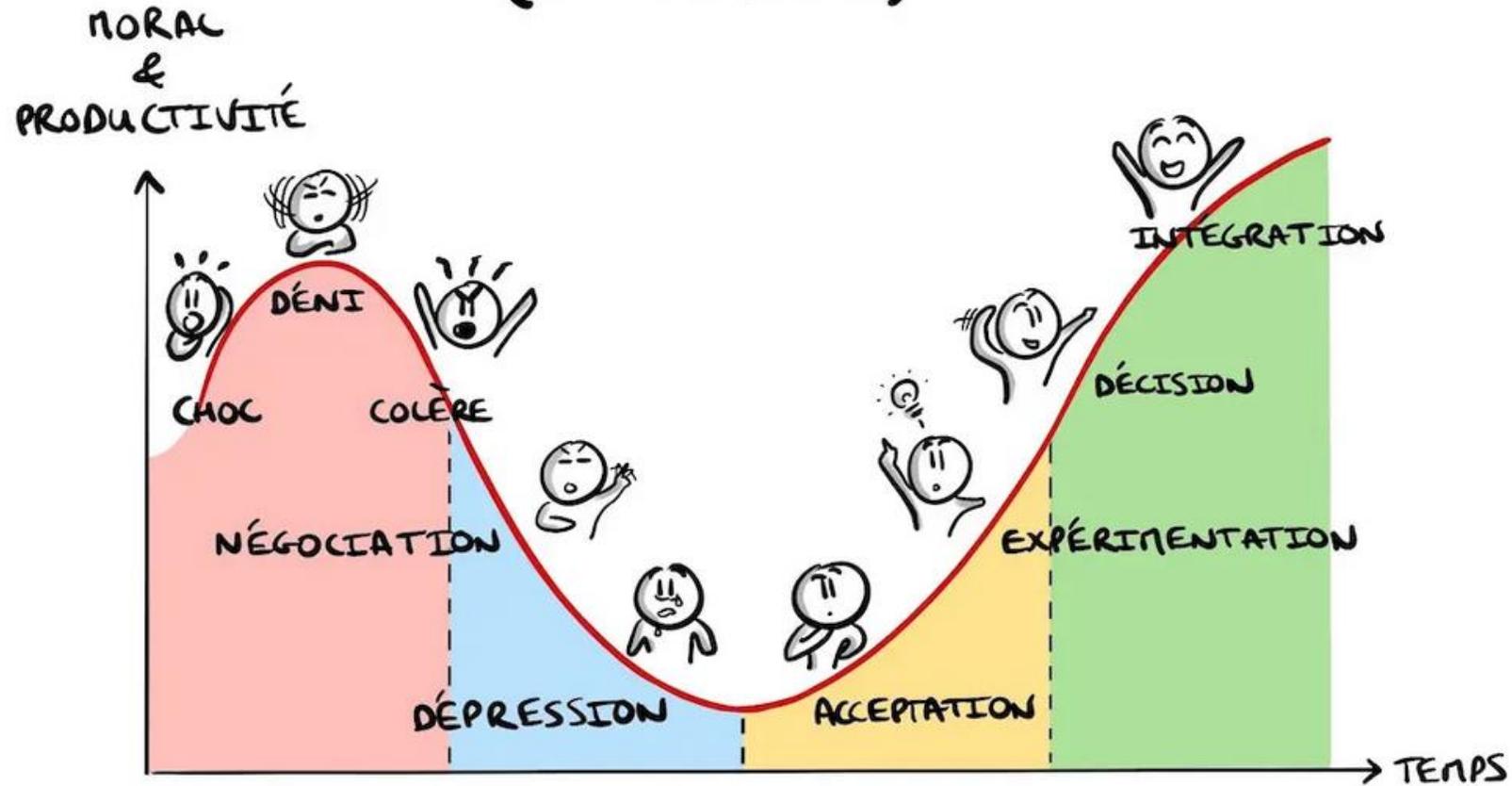
Formatrice et responsable
pédagogique



Eric Sévérac

Directeur financier à l'IHEID
et entraîneur SFC Féminin

ÉTAPES DU CHANGEMENT (KÜBLER ROSS)



13 Aperçu des modules de formation Employé-e-s de commerce AFP

Module d'échange d'expériences: Entreprise

Groupe cible : Formateurs et formatrices en entreprise
Durée : 1/2 journée

Module d'échange d'expériences: CI

Groupe cible : Formateurs et formatrices CI
Durée : 2 x 1 journée
Particularité : intégré dans MA 2 et 3

Module d'échange d'expériences: Procédure de qualification

Groupe cible : Chefs et cheffes expert-e-s
Experts et expertes d'examen
Durée : 1/2 journée

MA 1
1 journée

MA 2
1 journée

MA 3
1 journée

Module d'approfondissement: Entreprise

Groupe cible : Formateurs et formatrices en entreprise
Durée : 1 journée

Modules d'approfondissement: CI

Groupe cible : Formateurs et formatrices CI
Durée : 3 x 1 journée

Module d'approfondissement: Procédure de qualification

Groupe cible : Chefs et cheffes expert-e-s
Experts et expertes aux examens
Durée : 1/2 - 1 journée

Module de base

Durée : 1/2 journée



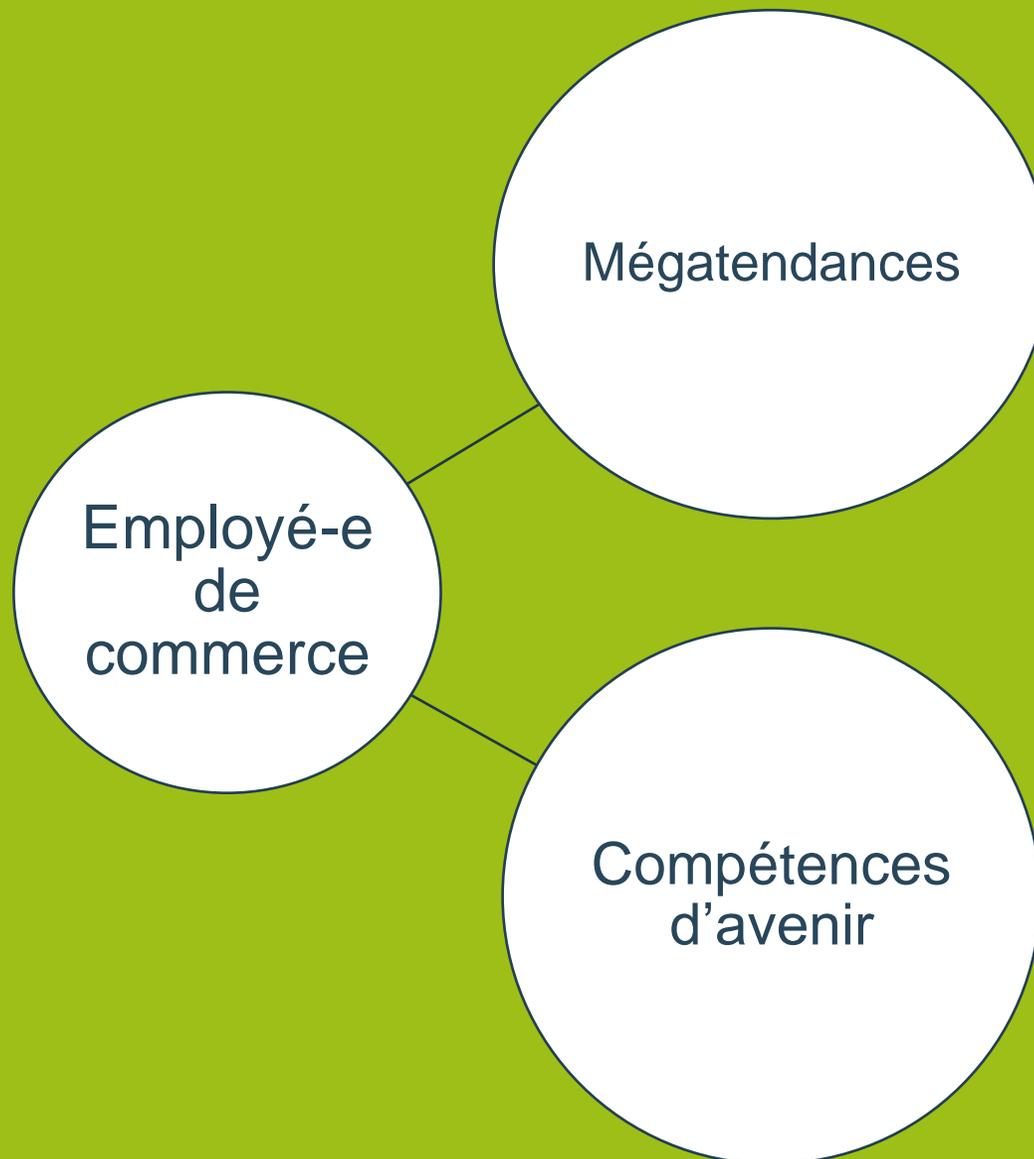
Votre rôle de trainer

15 **Qu'est-ce qui caractérise les formateurs en entreprise efficaces ?**



Aperçu général de la réforme 2023, de la planification de la formation à procédure de qualification

Quelles sont les mégatendances et les compétences d'avenir de l'employé-e de commerce?



18 Un monde du travail en mutation

Mégatendances

- Numérisation
- Automation/Robotique
- Changement démographique
- Mondialisation

Compétences d'avenir

- État d'esprit (apprentissage tout au long de la vie, disposition au changement, capacité d'adaptation, etc.)
- Travail numérique
- Collaboration interpersonnelle
- Approche centrée sur le client
- Compétence en résolution de problèmes
- Compétences sociales et personnelles (accent plus fort)



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

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



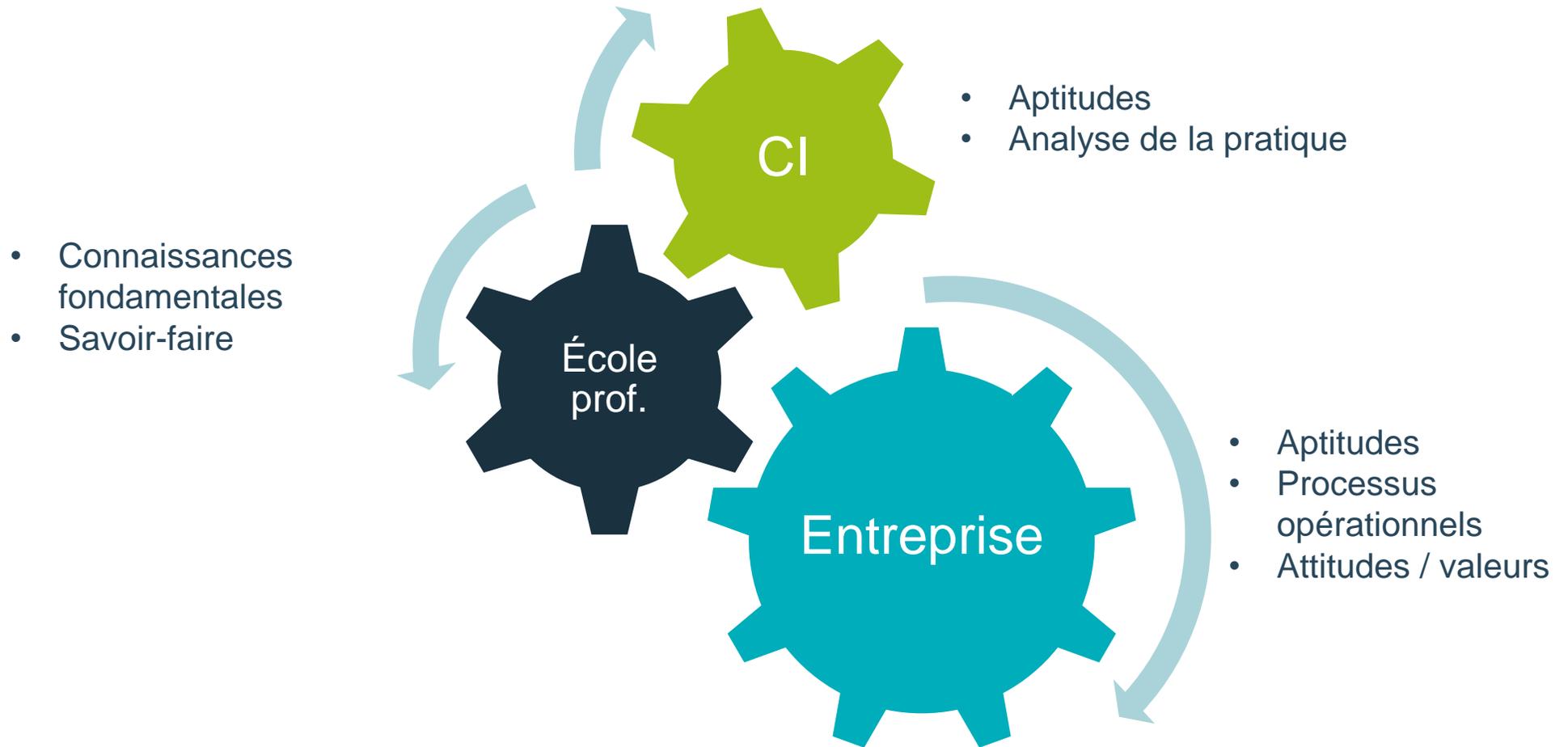
20 Définition des compétences opérationnelles

« 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)



21 Les 3 lieux de la formation



Définition de la tâche

Faites-vous une idée générale des compétences opérationnelles et de la coopération entre les lieux de formation. Choisissez une compétence opérationnelle et montrez à l'aide d'un exemple comment elle peut être mise en œuvre dans les trois lieux de formation.

Attente/objectif

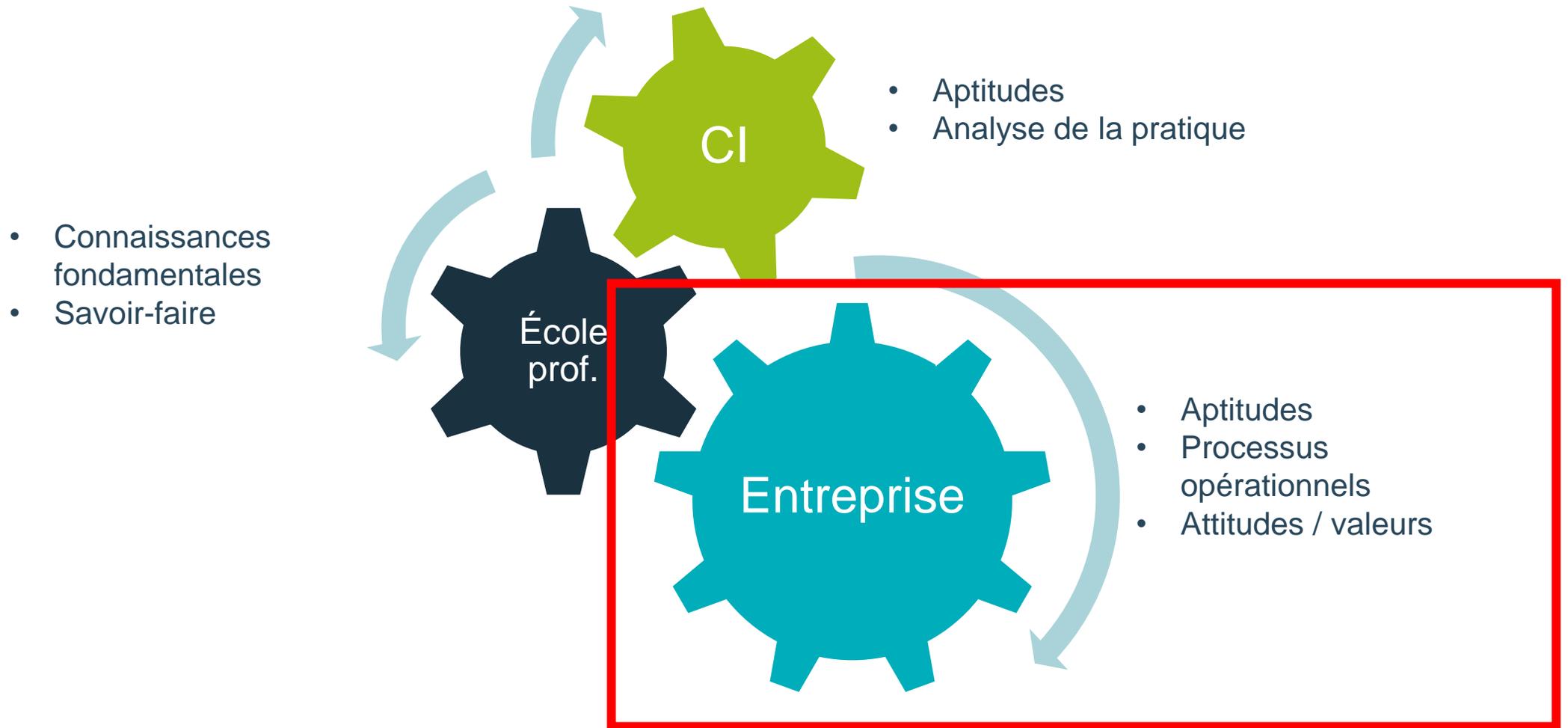
Chaque groupe montre à l'aide d'un exemple une mise en œuvre possible d'une compétence opérationnelle dans les trois lieux de formation.

Conditions-cadres

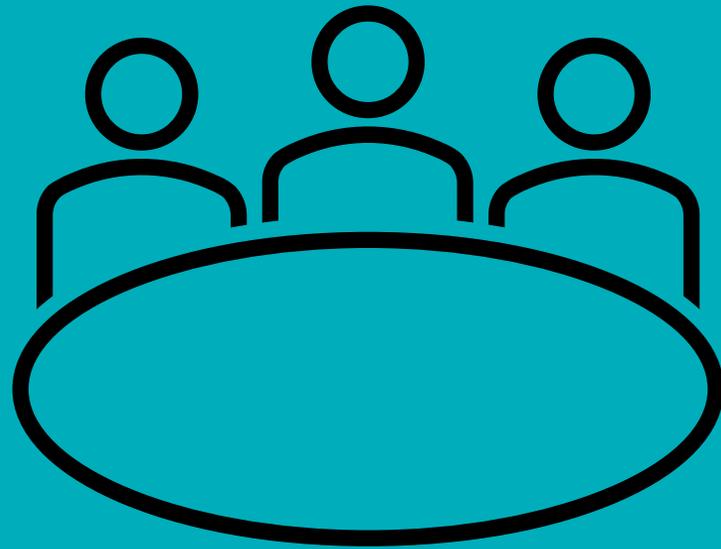
Outil : Doc « Profil de qualification AFP » sur www.igkg.ch
Forme sociale : travail de groupe
Durée : 20' de préparation, 3' de présentation par groupe (forme libre)



23 Zoom sur le lieu de formation : entreprise

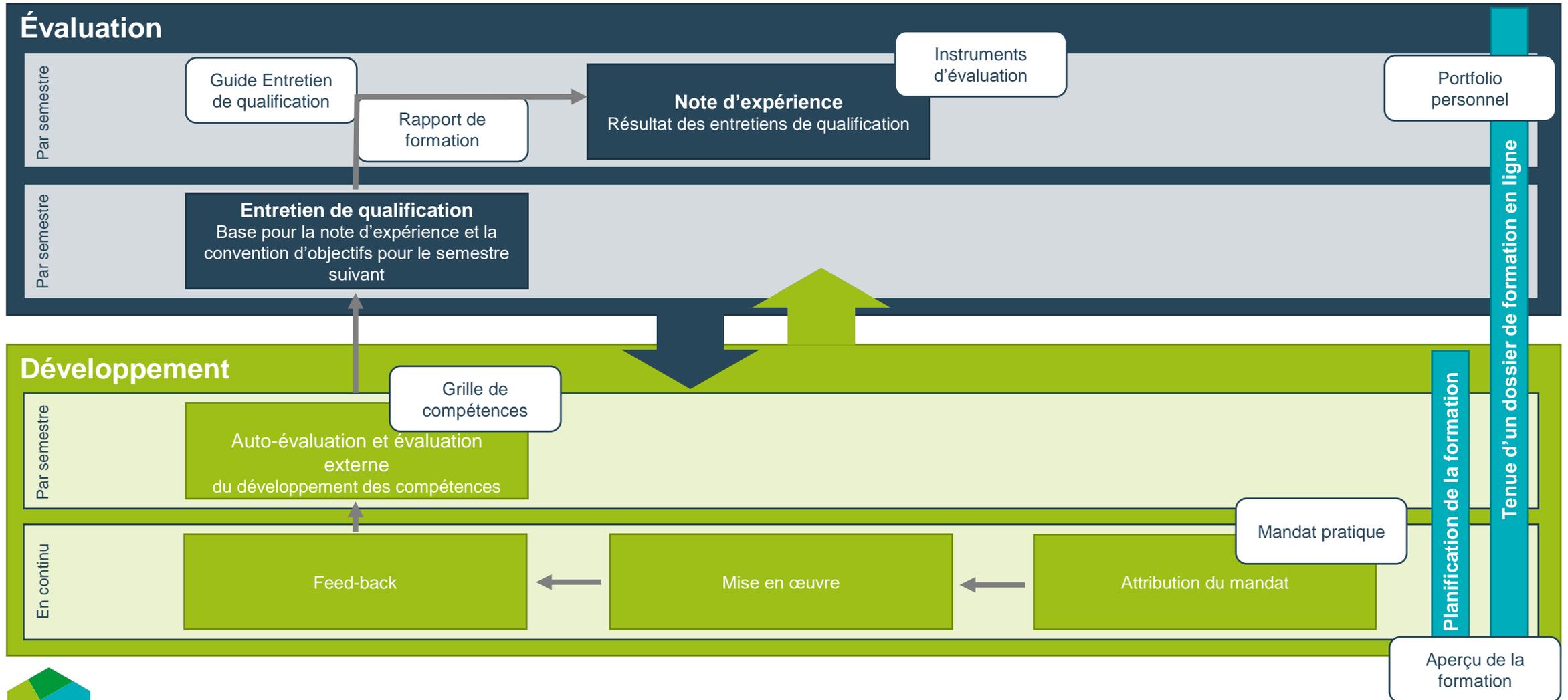


Le concept de la formation en entreprise et ses instruments



**Travail de
groupe**

25 Formation en entreprise



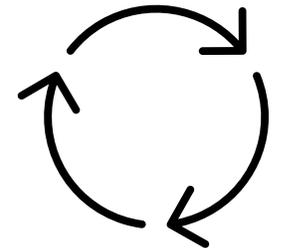
Plan de formation exemple Employé-e de commerce AFP										
ID-Nr.	Mandats pratiques	CO	EP	CI	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Département
	Domaine de compétence opérationnelle A - Gestion du développement professionnel et personnel									
	Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	a1	1-2	1-2	1-2	X				
	Participer activement aux entretiens de qualification	a1	1-2	1-2	1-2	X				
	Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	a1	1-2	1-2	1-2	X				
	Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	a2	1-2	1-2	1-2	X				
	Planifier une journée de travail	a2	1-2	1-2	1-2	X				
	Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	a2	1-2	1-2	1-2	X				
	Contribuer positivement aux changements	a3	3-4	5-6	3-4			X		
	Domaine de compétence opérationnelle B - Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts									
	Accueillir les clients	b1	1-2	1-2	1-2	X				
	Accueillir les fournisseurs	b1	1-2	1-2	1-2	X				
	Réceptionner les demandes	b2	1-2	1-2	1-2	X				
	Instaurer un contact numérique	b2	1-2	1-2	1-2	X				
	Téléphoner de manière professionnelle	b2	1-2	1-2	1-2	X				
	Traiter ou transférer des demandes	b2	1-2	1-2	1-2	X				
	Transmettre des informations	b3	3-4	5-6	3-4			X		
	Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	b3	3-4	5-6	3-4			X		
	Répondre à des objections	b3	3-4	5-6	3-4			X		
	Domaine de compétence opérationnelle C - Collaboration au sein de processus de travail en entreprise									
	Faire preuve d'esprit d'équipe	c1	1-2	1-2	1-2	X				
	Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	c1	1-2	1-2	1-2	X				
	Avoir les sens du service	c2	1-2	3-4	1-2		X			
	Recevoir et transmettre des informations	c2	1-2	3-4	1-2		X			
	Analyser les interfaces en entreprise	c2	1-2	3-4	1-2		X			
	Créer un document de soutien	c3	3-4	5-6	3-4			X		



27 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 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre			

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

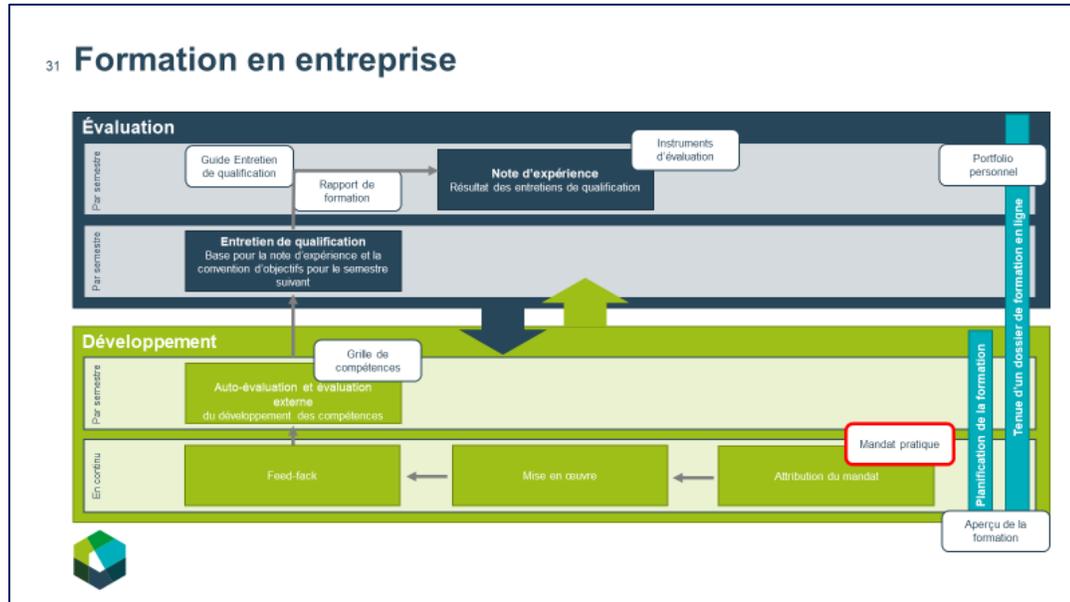


Légende

- 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

28 Mandats pratiques

- Élément central pour le pilotage de la formation
- Le formateur/La formatrice donne l'impulsion pour la mise en œuvre des mandats pratiques et définit les conditions-cadres
- Les apprenti-e-s documentent leur démarche, leurs résultats et leurs conclusions dans le dossier de formation en ligne
- Au total, 40 mandats pratiques répartis sur les 2 années d'apprentissage



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 ?

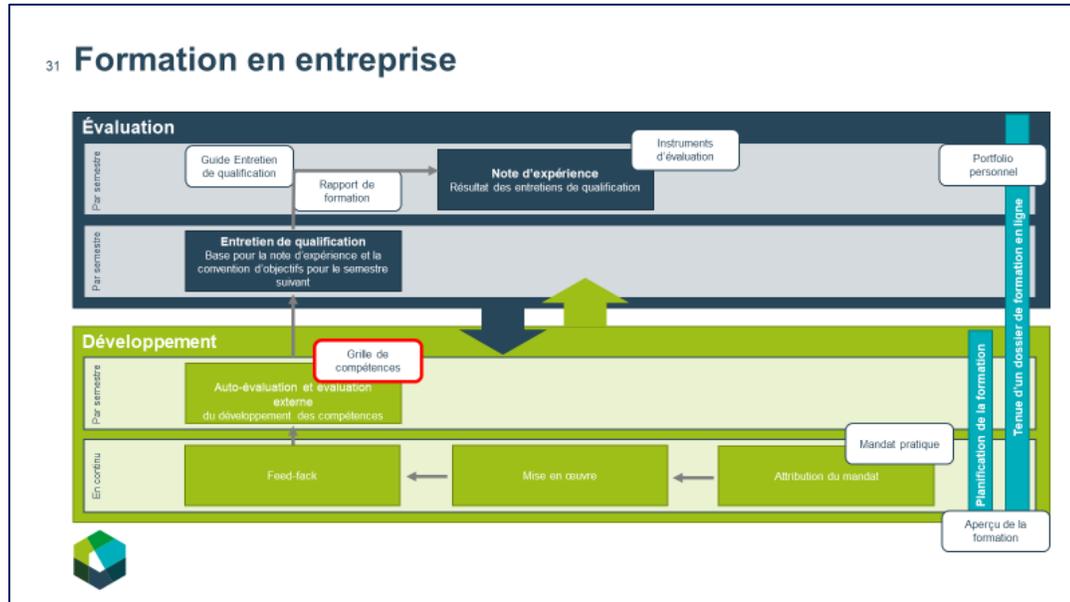
Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec tes réponses.

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



29 Grilles de compétences

- Une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre sur la base de questions directrices et de critères de compétence prédéfinis
- Se basent sur les mandats pratiques
- Les résultats sont pris en compte dans les entretiens de qualification



NAVIGATEUR DASHBOARD MON PORTFOLIO SE DÉCONNECTER

KONVINK

Vers le haut

Mes grilles de compétences

Évaluez vos compétences! Dans ce but, cliquez sur la grille de compétences d'un domaine précis et prenez note de ce que vous connaissez déjà bien. Définissez en même temps vos lacunes de compétences que vous souhaitez combler. Vous pouvez inviter à tout moment vos collègues ou votre supérieur à une évaluation externe. Comparez votre «image de compétence» avec l'évaluation externe pour obtenir ainsi une évaluation précise pour vous développer ultérieurement. Répétez votre évaluation à une date ultérieure et documentez vos connaissances.

Comment fonctionne la grille de compétences sur Konvink ?

Mesure tes compétences et fais-les évaluer par des tiers. Nous te montrons ici comment cela fonctionne très simplement sur Konvink. Avec les instructions vidéo, nous te présentons les principales fonctionnalités. Jette un œil!

Instructions vidéo

Statut - Évaluations externes seulement

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

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

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.

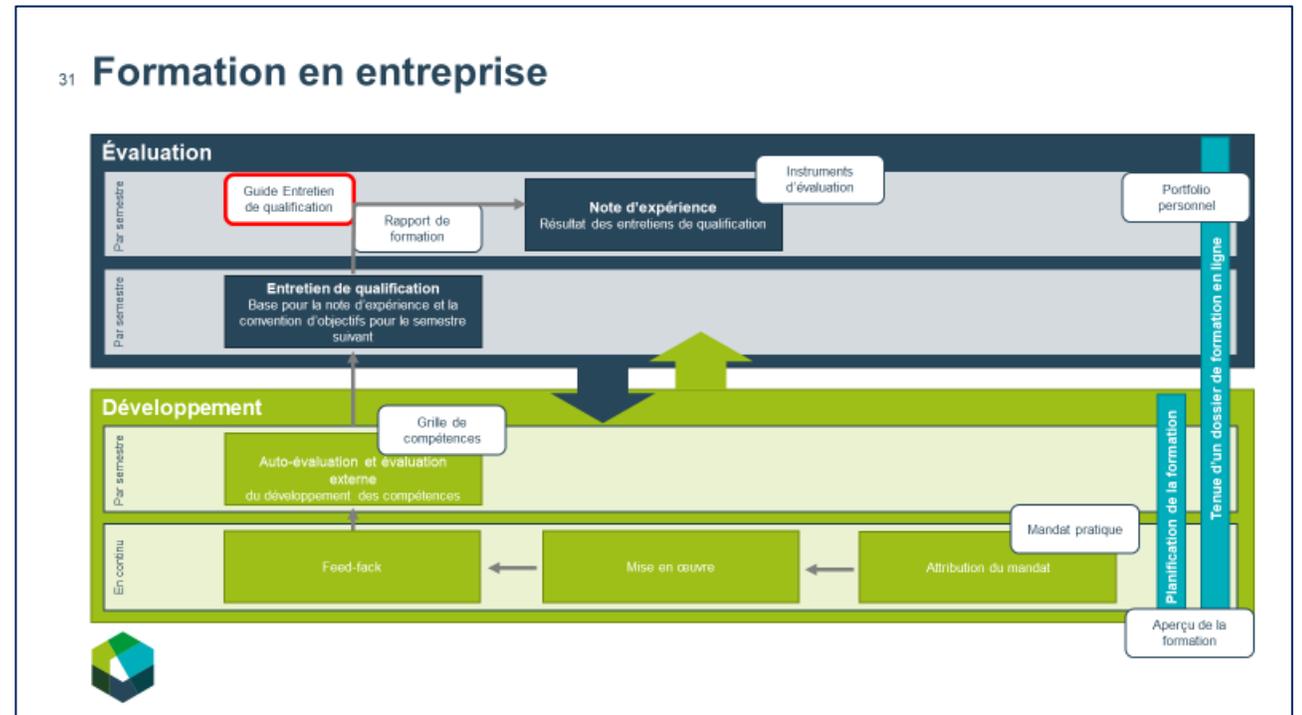
Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante

L'importance de trouver les bons mots...



31 Entretien de qualification

- Un entretien de qualification par semestre pour évaluer le niveau de compétences et les prestations
- Accent sur les points forts et le potentiel d'optimisation
- Les résultats sont consignés dans le rapport de formation et sont pris en compte dans la note d'expérience de l'entreprise



Guide de discussion pour l'entretien de qualification



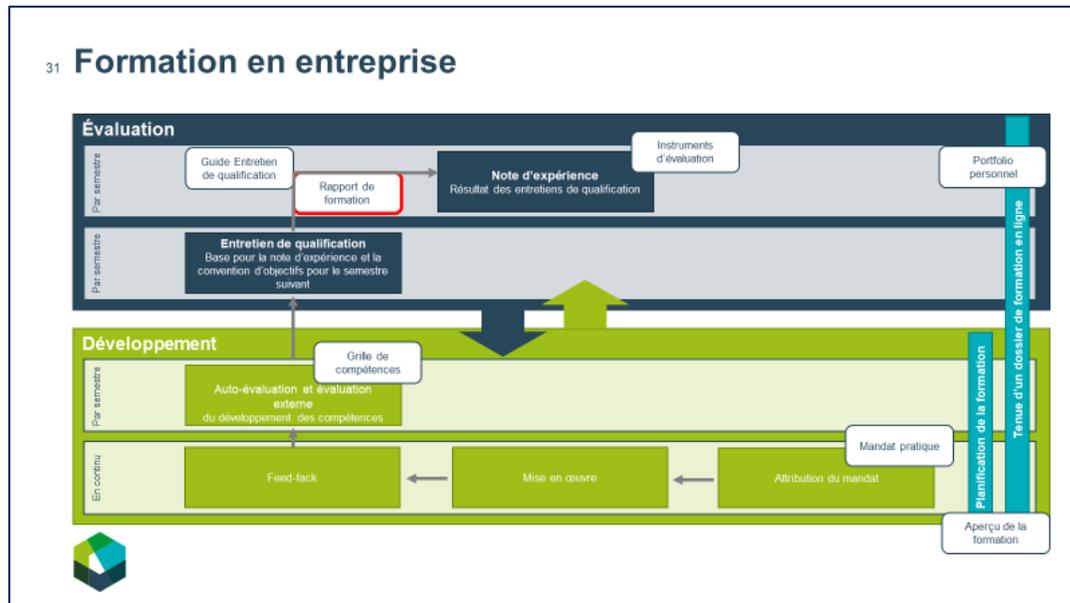
Guide de discussion

Entretien de qualification

Phase d'entretien	Contenus
Début de l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Accueil et discussion informelle - Objectifs, pertinence et déroulement de l'entretien de qualification - Cadre temporel - Attentes
Rétrospective	<ul style="list-style-type: none"> - Que s'est-il passé depuis le dernier entretien et comment les personnes en formation évaluent-elles la qualité de leurs performances ? - Laissez les personnes en formation vous présenter leur documentation d'apprentissage (portfolio personnel) de façon compréhensible - Organisez une rétrospective sur les objectifs fixés - Abordez les incidents spécifiques
Niveau du développement des compétences	<ul style="list-style-type: none"> - Auto-évaluation par les personnes en formation - Évaluation externe par les formateurs et formatrices - Comparaison des deux évaluations - Déduire ensemble les forces et les faiblesses
Besoin de développement	<ul style="list-style-type: none"> - Sur quelles forces peut-on s'appuyer ? - Quelles faiblesses nécessitent des mesures de soutien supplémentaires ? - Définir des objectifs concrets - Déduire des mesures qui permettent d'atteindre les objectifs - Remplir ensemble le rapport de formation
Conclusion de l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> - Récapituler les principaux points de l'entretien - Perspectives sur les mois à venir et le prochain bilan

33 Rapport de formation

- Résumé des résultats de l'entretien de qualification semestriel
- Doit être présenté sur demande aux autorités cantonales
- Le modèle est disponible sur Konvink



Navigation: < Tableau de bord Général Évaluation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF >

Étape précédente Étape suivante

Rapport de formation

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

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

Tableau de bord

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

Aperçu
Objectifs et mesures

Conclusion

Navigation: < Tableau de bord Général Évaluation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF >

Étape précédente Étape suivante

Aperçu

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

Objectifs et mesures pour le prochain semestre

Objectif 1	[Saisir un mot-clé]
Mesures	[Description des mesures]
Calendrier	[Saisir la date/période]
Objectif 2	[Saisir un mot-clé]
Mesures	[Description des mesures]
Calendrier	[Saisir la date/période]

Visuel du 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

Aperçu
 Objectifs et mesures

Conclusion

Rapport de formation Mia Modèle de 6. février 2023 | ©Konvink AG 2023 Page 1



Évaluation des formateurs et formatrices

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

Au précédent semestre, 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.



Remarques *Ce domaine de compétences est bien développé.*

Interaction dans un milieu de travail interconnecté

Au précédent semestre, 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.



Remarques *Il faut travailler sur la prise de contact avec les différentes parties prenantes.*

Coordination des processus de travail en entreprise

Au précédent semestre, 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.



Remarques *Tu documents très bien les processus. Attention toutefois aux fautes d'orthographe.*

Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

Au précédent semestre, 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.



Remarques *Tu conseilles très bien et peu éventuellement accentuer ton travail de reformulation à la clôture d'un entretien.*

Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Au précédent semestre, 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

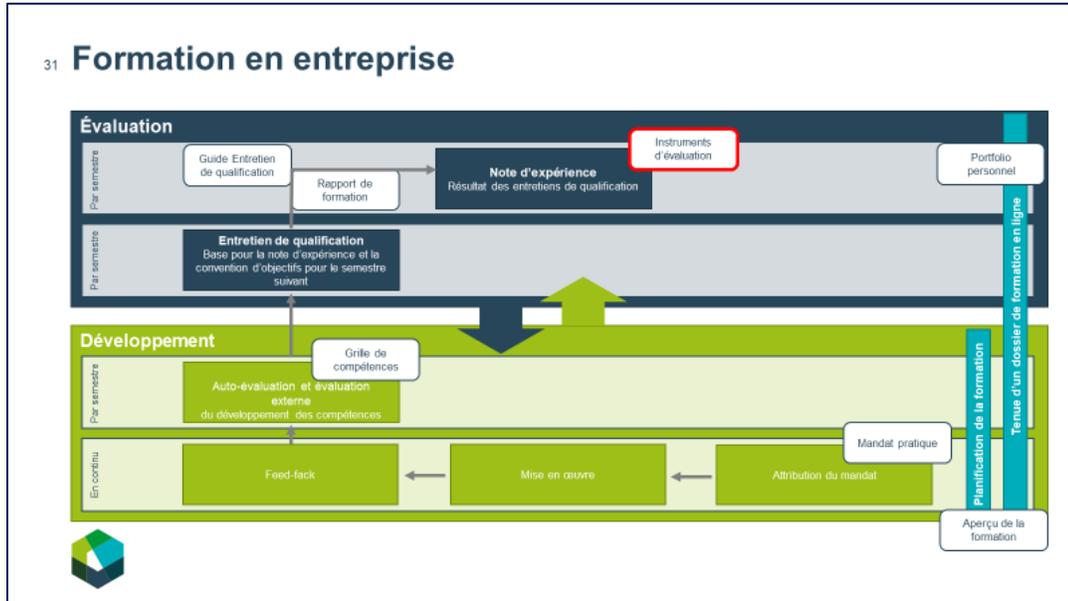
Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle.



Remarques *Ton utilisation des outils numériques est très bonne. A continuer!*

35 Note d'expérience de l'entreprise

- Une note d'expérience par semestre
- Évaluation des prestations et de l'engagement des apprenti-e-s
- La grille d'évaluation est mise à disposition sur Konvink
- Saisie dans la "salle d'examen" sur Konvink



Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce AFP

Contrôle de compétences dans l'entreprise – résumé de l'évaluation

Date d'examen : _____ Nom/prénom apprenti-e : _____

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

Nom/Prénom formateur/trice : _____ Nom/prénom apprenti-e : _____

Signature : _____ Signature : _____

Date : _____ Date : _____

Les notes des contrôles de compétence de l'entreprise sont saisies par le formateur/la formatrice sur Konvink. L'échange de données entre Konvink et la plateforme d'échange des données des cantons (BDEFA2) est automatisé.

* ci-après, « l'apprenti-e ».



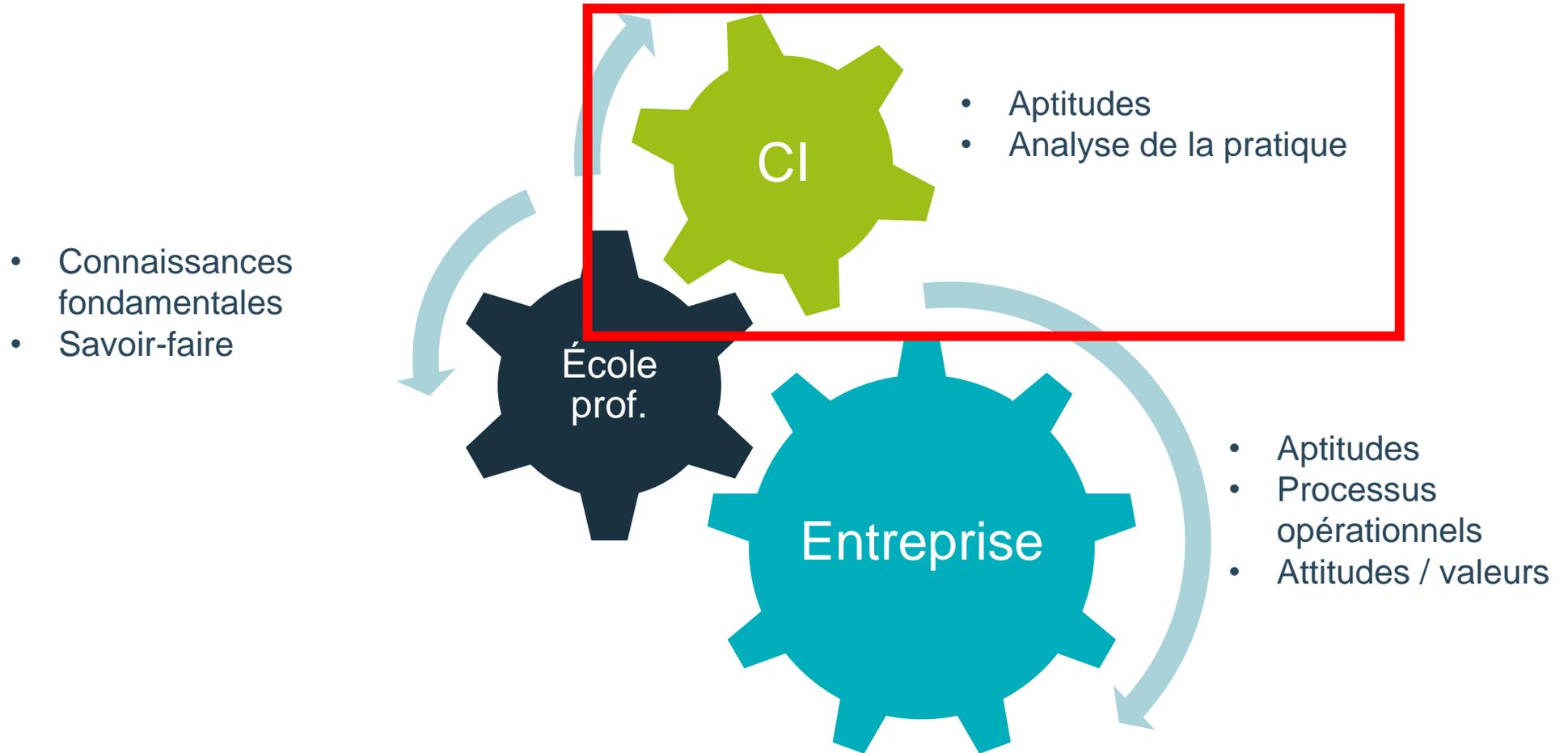
Wifi Equipment
If@ge_2020

KONVINK
Wissen fürs Können.



Environnement de travail et d'apprentissage numérique
Konvink – les nouveautés

37 Zoom sur le lieu de formation : cours interentreprises (CI)



Le nouveau programme des CI

Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

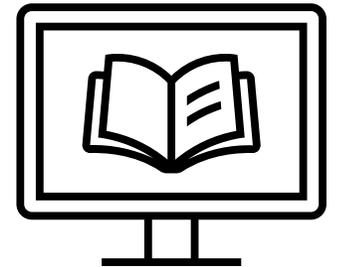
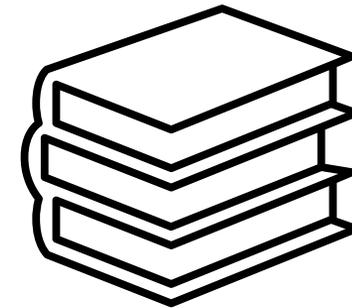
		1. Année de formation				2 ^e année de formation		
Contrôles des compétences	Jours en présentiel	CI 1 (septembre-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Travailler avec Konvink Portfolio personnel Mon entreprise IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » Avoir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

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

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

40 Phases d'autoapprentissage guidées

- Les jours de CI 5 et 7 se déroulent sous forme de phases d'autoapprentissage guidées (blended learning).
- Les responsables des CI se chargent de l'introduction, des instructions, de l'accompagnement et de la conclusion.
- Le mandat comprend notamment des indications sur la procédure, l'objectif d'apprentissage, les contenus d'apprentissage, le contrôle des acquis et le temps à disposition.
- Le résultat du travail est remis aux responsables des CI.
- Pour traiter le mandat, les personnes en formation ont 2 × 8 heures (8 heures pour le jour de CI 5/8 heures pour le jour de CI 7) à leur disposition dans l'entreprise.



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

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

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).



42 Certificat E-Test

NAVIGATOR DASHBOARD MEIN PORTFOLIO ABMELDEN

igkg schweiz suisse svizzera

Übersicht
Centre d'E-Test
Tu souhaites tester tes connaissances et ta compréhension des contenus ? Konvink te propose pour cela deux variantes. Dans « Exercices d'E-Test », nous avons élaboré une petite sélection de questions que tu peux répéter à tout moment. Dans « Certificat E-Test », tu recevras dans la foulée un certificat avec ton résultat. Konvink recommande : exerce-toi dans...
[Mehr lesen](#)

eTesting
Exercices d'E-Test
Weiter

eTesting
Certificat E-Test
Weiter

Exercices d'E-Test

Actualisé le mercredi, 31 août 2022

Teste-toi ! Tu souhaites vérifier où en sont tes connaissances et ta compréhension de ces contenus ? Réponds pour cela à quelques questions et obtiens une impression de ta maîtrise de ces sujets.

Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink ?
Tu souhaites contrôler tes connaissances pour les compétences. C'est pourquoi nous mettons régulièrement de nouveaux E-Tests à disposition sur Konvink. Nous te présentons les principales fonctionnalités dans ces instructions vidéo. Jette un œil !
[Instructions vidéo](#)

Publié le 07.03.2022

Gérer habilement les interfaces en entreprise [Exercice]
Nous avons élaboré une petite sélection de questions. Elles vous permettent de vous auto-tester et de comparer directement votre résultat avec les réponses correctes. Prévoyez pour cela dix minutes !
[Démarrer le test](#)

Certificat E-Test

Actualisé le mercredi, 31 août 2022

Montre ce que tu sais ! Tu es certain·e de parfaitement maîtriser ces contenus ? Alors nous te conseillons d'obtenir un certificat E-Test. Pour cela, fais l'E-Test !

Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink ?
Tu souhaites contrôler tes connaissances pour les compétences. C'est pourquoi nous mettons régulièrement de nouveaux E-Tests à disposition sur Konvink. Nous te présentons les principales fonctionnalités dans ces instructions vidéo. Jette un œil !
[Instructions vidéo](#)

Publié le 07.03.2022

Gérer habilement les interfaces en entreprise [Certificat]
Nous avons sélectionné 10 questions et vous avez 25 minutes pour y répondre. Juste après les questions, vous recevrez un certificat avec le résultat de l'E-Test dans votre « Portfolio perso » souhaitons de réussir.

00:24:38 de 00:25:00

Terminer

Démarrer 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sans réponse Répondre Marqué En cours de traitement

Coordination efficace | « Gérer habilement les interfaces en entreprise » [Certificat]

Situation initiale
En tant que gestionnaire d'interfaces, vous êtes responsable d'une coordination réussie.

Question
Qu'est-ce qui constitue une coordination efficace ?

Indication
Cliquez sur la ou les réponse-s correspondante-s. Une, plusieurs ou toutes les réponses peuvent être correctes.

- Partager peu d'informations avec les personnes impliquées
- Garantir un traitement rapide de la tâche
- Garder une vue d'ensemble des informations reçues et transmises
- Connaître les compétences dans l'entreprise
- Garantir le contact avec les personnes impliquées

[Marquer la question](#) [Enregistrer et passer à la question suivante](#)



Encadrement de l'apprentissage autonome

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

Objectifs

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



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



Documentation d'apprentissage en ligne

📅 Aktualisiert am Sonntag, 18. Dezember 2022

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

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

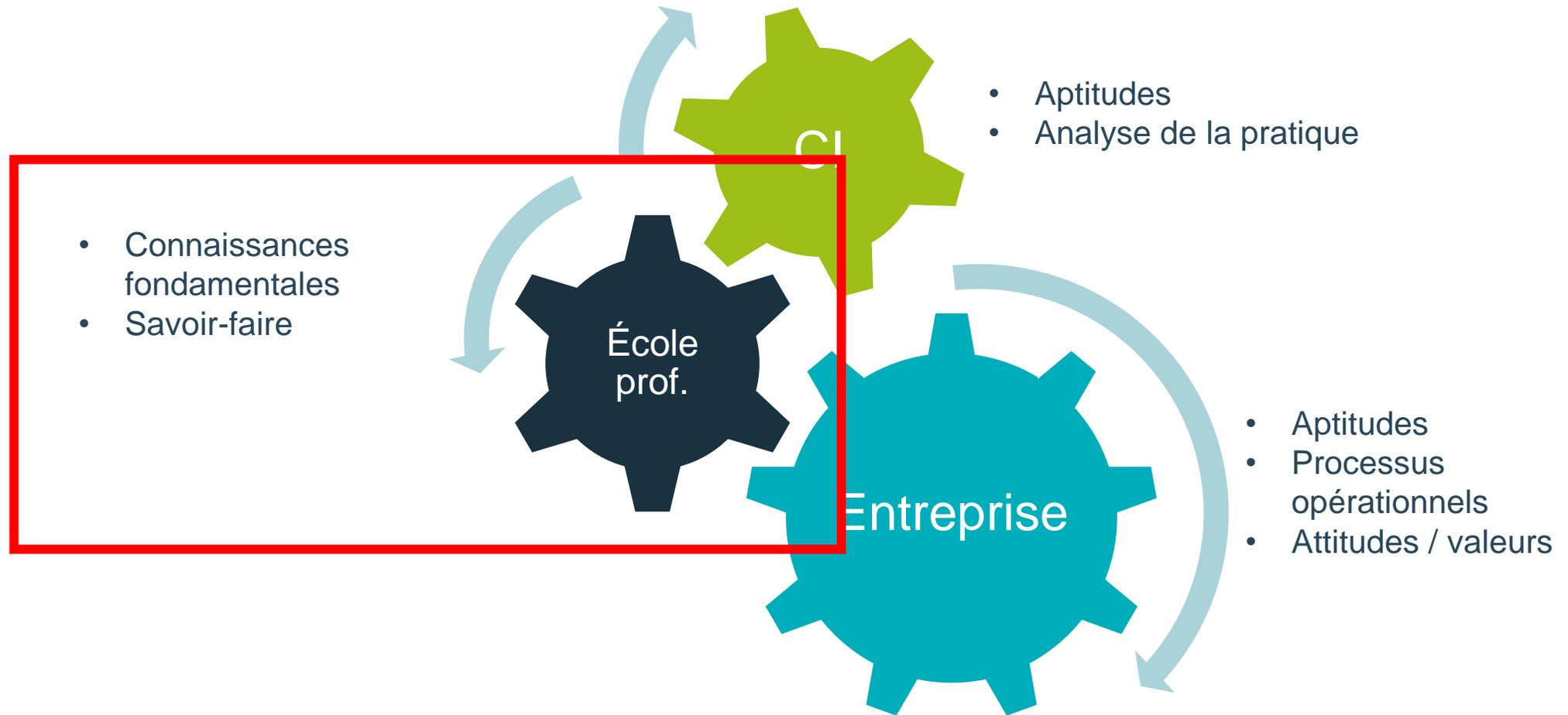
Sur Konvink, vous gérez votre documentation d'apprentissage en ligne sous la forme d'un portfolio personnel. En cliquant sur le lien ci-dessous, vous accédez directement à votre portfolio.

[vers mon portfolio](#)

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



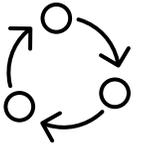
47 Zoom sur le lieu de formation : l'école professionnelle



48 Les principales nouveautés en bref (1/2)

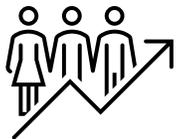
Coopération entre les lieux de formation

- Compétences opérationnelles communes à toutes les branches
- Planification de la formation coordonnée entre tous les lieux de formation
- Instruments de mise en œuvre identiques (mandat pratique)
- Médias d'apprentissage scolaires pour les connaissances professionnelles
- Dossier de formation numérique
- Portfolio personnel



Formes et cadres d'apprentissage

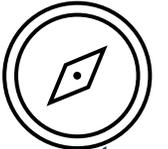
- Offre d'apprentissage différenciée, didactique adaptée et encadrement individuel
- Apprentissage autonome et individualisé = apprenti-e-s responsables
- Nouveau : 2 jours d'école / semaine en 1^{re} année d'apprentissage
- Nouveau : 8 jours de cours interentreprises
- Cadres d'apprentissage hybrides
- Outils numériques



49 Les principales nouveautés en bref (2/2)

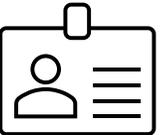
Orientation vers les compétences opérationnelles

- Orientation systématique vers les compétences opérationnelles dans les trois lieux de formation
- À la fin de leur formation, les apprenti-e-s sont opérationnels
- L'accent est mis sur les situations de travail centrales, abandon des « branches typiques »
- Les niveaux AFP et CFC sont parfaitement adaptés l'un à l'autre en termes de contenu et de conception, ils forment un champ professionnel cohérent



Première langue étrangère obligatoire

- Tenir compte de l'importance de la communication dans le champ professionnel commercial
- Maintenir le niveau de langue A2 de l'école obligatoire pendant l'apprentissage
- Promouvoir les forces et les intérêts individuels des apprenti-e-s
- Transmission exclusivement à l'école professionnelle, peut être utilisée en entreprise
- Grande importance en vue d'un passage au niveau CFC



Instruments de mise en œuvre pour la pratique

- Développement des compétences : des mandats pratiques et des grilles de compétences conçues en fonction des groupes cibles
- Évaluation des compétences : entretien de qualification et rapport de formation, note d'expérience
(instrument d'évaluation Contrôle des compétences Entreprise)



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).



51 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



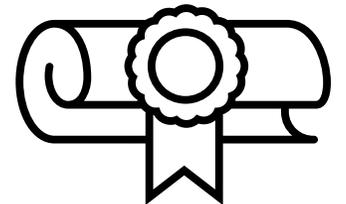
52 **Employée/employé de commerce AFP → Employée/Employé de commerce CFC**

Formation initiale de 2 ans « Employée/Employé de commerce AFP » à partir de 2023

- Accès à bas seuil à la profession d'employée/employé de commerce
- À l'issue de l'apprentissage, accès à la formation initiale CFC raccourcie
- Pas d'orientations spécifiques aux branches

Formation CFC raccourcie en 2 ans

- Les apprenti-e-s dont la formation CFC est raccourcie de 2023 à 2025 suivent encore leur formation selon l'ancienne orfo.



Admission des élèves du CO en 12^e année pour la rentrée 2023

ENSEIGNEMENT SECONDAIRE II

53

CYCLES D'ORIENTATION		Transition				Centre de formation professionnelle (CFP) hors Commerce ¹			Centre de formation professionnelle (CFP) Commerce ¹			Ecole de culture générale (ECG)		Collège de Genève (CdG)
		Professionnelle		Scolaire	CFPP	AFP	CFC	MP1 ⁴	AFP	CFC	MP1	12e	13e	12e
		Préparatoire pré-professionnelle (en école)		Préparatoire (ECG)										
		Commerce	Autres CFP		Préparatoire (ECG)									
	Littéraire et scientifique (LS)													
	promu					●	●		●	●	●	●	C ₁	●
	non promu	●		●		●			●		●	●	C ₂	
	Langues vivantes et communication (LC)													
	bien promu ²					●	C ₃		●	C ₃				C ₃
	promu					●			●					
	non promu	●	C ₄	●	●	●			●					
	Communication et technologie (CT)													
	bien promu ²	●	●	●	●	●			●	C ₃		●	C ₃	
	promu	●	●	●	●	●			●					
	non promu	●		●	●	●								
	Classe atelier (AT)	●		●	●	●								

Conditions :



admission conformément aux normes réglementaires



admission conditionnée par un concours d'entrée et limitée aux places disponibles

C₁

moyenne générale, FR, MA ≥ à 5.0
option spécifique préprofessionnelle (OSP)

arts et design : moyenne annuelle ≥ à 4.0 en arts visuels / **musique** : moyenne annuelle en 10e ≥ à 4.0 en musique
théâtre : pratique théâtrale d'au moins 1 an / **communication-information** : moyenne annuelle ≥ à 4.0 en allemand et en anglais
santé : moyenne annuelle ≥ à 4.0 en physique / **travail social** (socio-éducative) : moyenne annuelle ≥ à 4.0 en géographie et en histoire
pédagogie : FR+MA+AL+AN ≥ à 20.0

C₂

FR+MA+AL ≥ à 9.0 ou FR+MA+AN ≥ à 9.0

C₃

bien promu² et moyenne des disciplines principales² ≥ à 4.5

C₄

moyenne des disciplines principales² ≥ à 3.5

Maturités bilingues

- CdG (français-allemand ou français-anglais) par enseignement : FR, AL ≥ à 4.8 ou FR, AN ≥ à 4.8 en avril (fin T2) et en juin (annuel).
- CdG (français-allemand ou français-anglais) par séjour : FR, AL ≥ à 4.8 ou FR, AN ≥ à 4.8 en avril (fin de T2) et en juin (annuel).
- Les élèves issus de la section LC ne sont pas admissibles en maturité bilingue au Collège de Genève et au CFP Commerce.
- MP1 Commerce (français-anglais) par enseignement : FR ≥ à 4.0 et AN ≥ à 4.5 en juin.

Notes :

¹Seule la formation à plein temps est considérée ici, les conditions d'admission en formation duale étant déterminées par l'employeur et l'OFPC (au travers d'un contrat d'apprentissage).

²Moyenne générale ≥ à 5.0 et une seule moyenne insuffisante (< à 4.0) sauf FR et MA.

³FR, MA, AL et discipline liée au profil.

⁴Pour entrer en MP1, l'élève doit avoir réussi le concours d'entrée en CFC.

* Conditions de domicile :

Seuls les élèves issus du CO (11e) qui remplissent les conditions de domicile de l'Art.3 du RAES II, C 1 10.33, ont accès à l'enseignement secondaire II.

Abréviations :

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CFP	Centre de formation professionnelle
CFPP	Centre de la formation pré-professionnelle
MP1	Maturité professionnelle intra-CFC
PR	Classe préparatoire (ECG)
T2	2e trimestre (CO)



Les jours d'école pour les
apprenti-e-s de
1^{ère} année :

- Lundi (journée entière)
- Jeudi (journée entière)

2^{ème} année :

- Mardi



1^{ère} langue étrangère

- **Anglais**



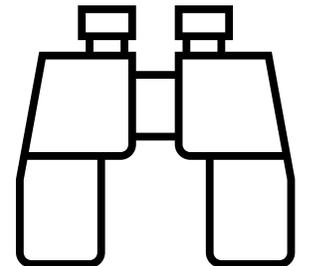
BYOD

Perspectives et conclusion

58 Perspectives : module d'approfondissement entreprise

Les thèmes du module d'approfondissement entreprise :

- Connexion entre les trois lieux de formation
- Aperçu des instruments de mise en œuvre
- Approfondissement et mise en œuvre des instruments de formation
- Votre rôle de formatrice/formateur en entreprise ou de formatrice/formateur pratique
- Conseils et exemples pour la pratique.
- Échanges de vues dynamiques



59 Travail à effectuer pour le module d'approfondissement 😊

Êtes-vous bien inscrits au module d'approfondissement d'une journée?

- Réfléchir à la mise en œuvre du plan de formation dans votre entreprise
- Se familiariser avec le compte DEMO Konvink



Merci pour votre attention

En cas de questions :

René Baum

Responsable et chef expert

rene.baum@cifc-ge.ch

0041 79 353 87 81

Laetitia Ramel Orsingher

Responsable pédagogique et formatrice

laetitia.ramel.orsingher@cifc-ge.ch

0041 78 212 80 15