



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Module d'approfondissement en entreprise Employé-e de commerce CFC SA FIEn

28 novembre 2025

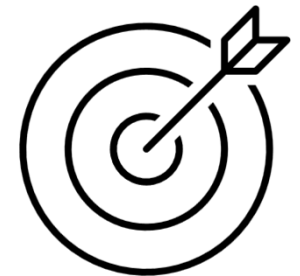
2 Agenda



3 Objectifs

Les participantes et participants

- savent comment élaborer un plan de formation
- connaissent et savent utiliser le mandat pratique et la grille de compétences
- connaissent et savent préparer l'entretien de qualification et le rapport de formation
- connaissent l'instrument d'évaluation en entreprise
- peuvent décrire leur rôle de formatrice/formateur en entreprise
- connaissent le concept, les phases et les contenus des cours interentreprises;
- possèdent un aperçu du programme scolaire



Qui est qui ?

5 Qui est qui ?



6 Pour vous accompagner



Luciano Musitelli
CIFC-NE

Société des employés de commerce La Chaux-de-Fonds · Neuchâtel

Maître d'apprentissage

- Pendant 20 ans
- 3 apprentis-es à l'interne
- 15 étudiants des écoles de commerce en stage pratique de 52 semaines

Formateur

- En entreprise
- Cours interentreprises

Responsable du refcom

- Conseils et soutien aux entreprises formatrices
- Formations spécialisées pour les formateurs en entreprise



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



[Kahoot-Quiz](#)



Formation axée sur les compétences opérationnelles

9 Définition des compétences opérationnelles

« Une personne dispose des compétences opérationnelles requises si elle est capable d'exécuter des tâches et des activités professionnelles de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible. »

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



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

D
C
O

Domaines de compétences opérationnelles

a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques
b	Interaction dans un milieu de travail interconnecté
c	Coordination des processus de travail en entreprise
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs
e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail

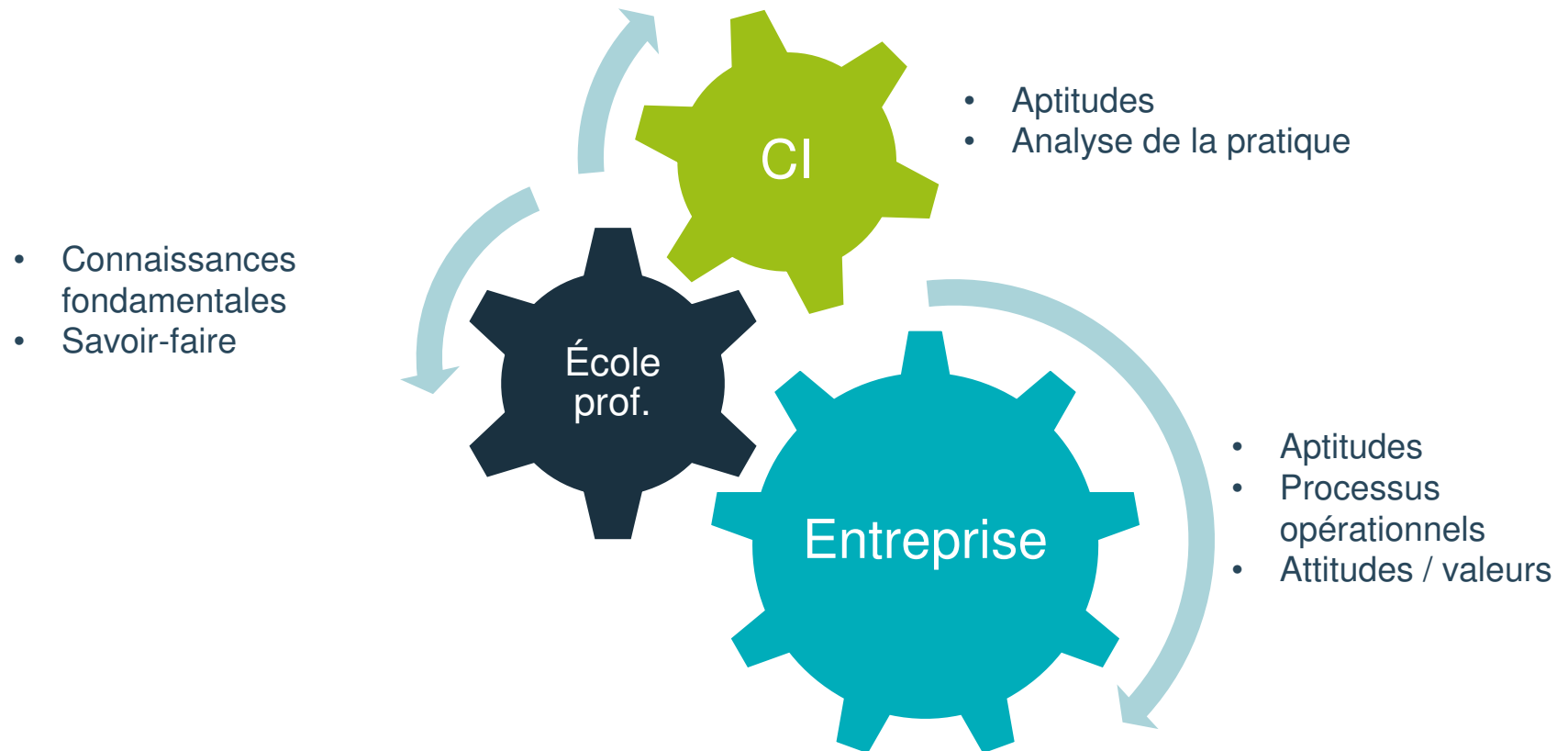
Compétences opérationnelles

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	
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	
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 »)
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»)
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 »)

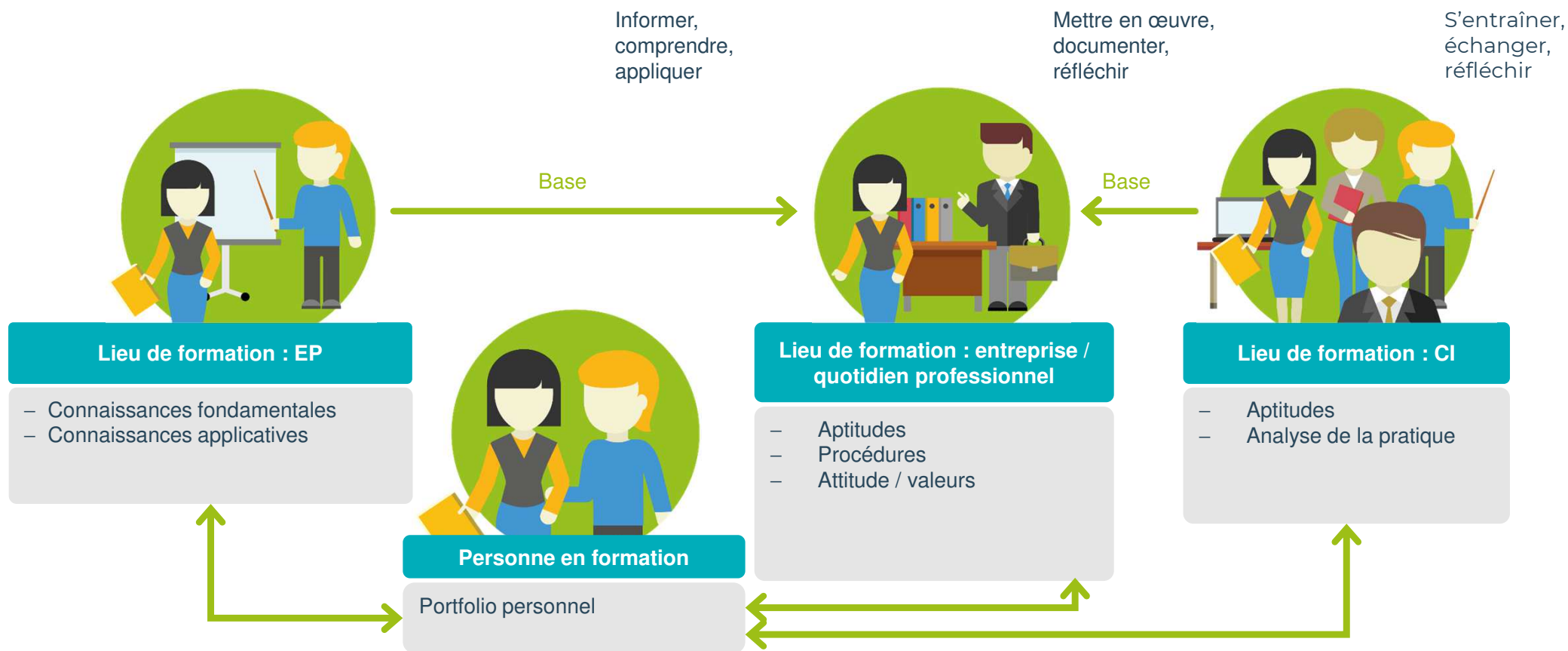


Vue valable pour les 19 branches formant des employé-es de commerce

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

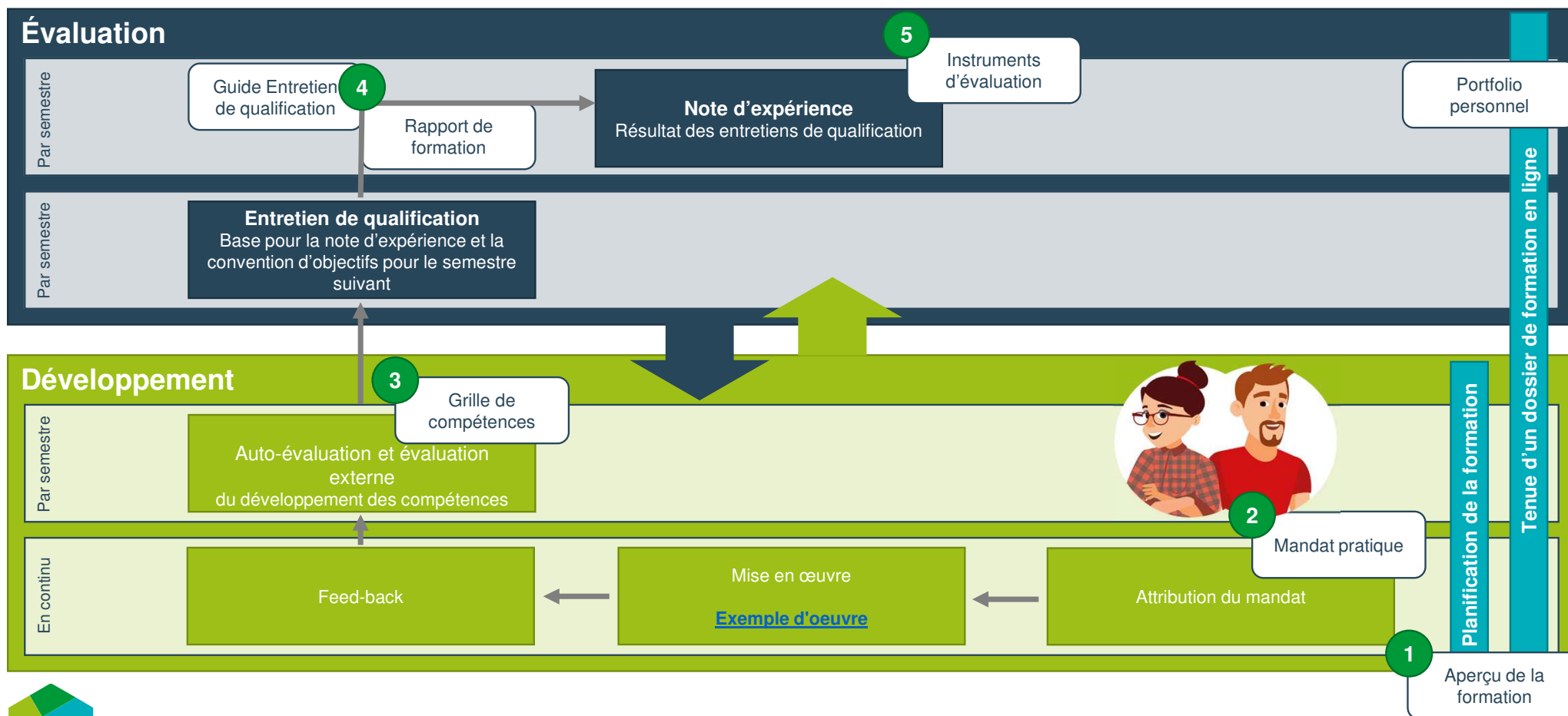


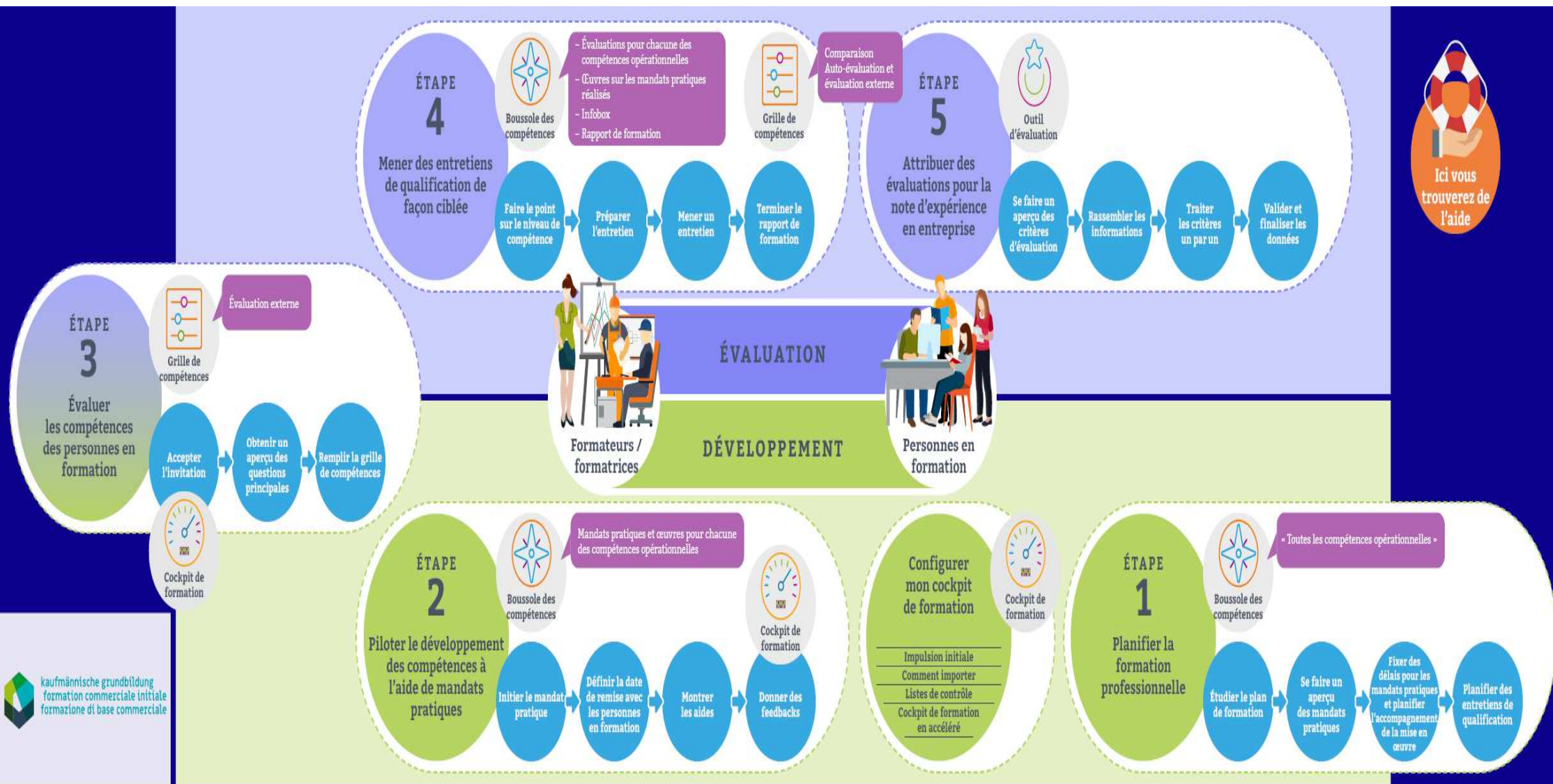
12 Les interactions entre les trois lieux de formation(2/2)



La formation en entreprise

14 Formation en entreprise





Aperçu des tâches des formateurs et formatrices

Présentation Konvink

17 Konvink inscription

- L'inscription se fait par l'entreprise sur igkg.konvink.store
- Utilisez :
 - L'adresse prof. du formateur (identique à adresse BDEFA2)
 - L'adresse privée de l'apprenti-e (pas de rpn)
- En cas de changement de département, le compte du formateur responsable peut être changé auprès de Konvink
- Pour toutes questions/problèmes : <https://www.konvink.ch/centre-de-support>



Prix Konvink pour 3 ans

- CHF 295.—
 - Accès pour l'apprenti-e et le/la resp.de formation
 - Accès aux supports scolaires numériques
- Accès supplémentaire par formateur = CHF 53.— pour 3 ans
 - Permet aussi le suivi du ou des apprenti-es depuis le cockpit



19 Le portfolio de l'apprenti-e

- L'école «informe» les apprenti-es CFC **mais** pas les Maturité
 - Note scolaire à la fin de de chaque semestre quant au contenu du portfolio (pour les CFC)
 - En fin de formation, le portfolio scolaire servira de base pour le travail personnel d'approfondissement (TPA)
-
- Disponible sur www.app.Konvink.ch pour notre branche (pas pour toutes les branches)



Pour quelles étapes de la formation en entreprise ai-je besoin d'un compte Konvink ?



Étape	Tâche	Responsabilité	Compte Konvink nécessaire
1	Planifier la formation en entreprise au moyen de l'aperçu de la formation et des plans de rotation internes	Formateurs/trices en entreprise	Oui
2	Guider le développement des compétences des personnes en formation à l'aide de mandats pratiques, encadrer la mise en œuvre et rédiger un retour concernant la documentation (œuvre)	Formateurs/trices en entreprise / pratiques	Non
3	Évaluer le niveau de compétence des personnes en formation à la fin du semestre (grille de compétence évaluation externe)	Formateurs/trices en entreprise / pratiques	Non
4	Mener l'entretien de qualification avec les personnes en formation à la fin du semestre et créer le rapport de formation semestriel	Formateurs/trices en entreprise	Oui
5	Attribuer la note d'expérience en entreprise aux personnes en formation à la fin du semestre	Formateurs/trices en entreprise	Oui

Pour travailler avec le cockpit de formation, il faut disposer d'un compte Konvink.



21 Votre Konvink

Matériel didactique

The screenshot shows the Konvink dashboard with a top navigation bar containing icons for NAVIGATEUR, DASHBOARD, MON PORTFOLIO, PROFIL, and SE DÉCONNECTER. The main content area is divided into several sections:

- Derniers sites visités:** A list of recently visited sites including CFC Employés de commerce, CFC formation initiale CFC, CFC Suisse, and formation commerciale initiale.
- Stickies:** A section for sticky notes, currently empty.
- Cockpit de formation:** A section for the training cockpit, currently empty.
- Navigation:** A section for navigation, currently empty.
- Bienvenue Luciano Musitelli:** A welcome message for the user, stating "Actuellement, tu es en ligne avec plus de 2136 Konvinkeur-euse-s".
- Mes organisations:** A list of organizations including CFC Suisse, CFC formation initiale CFC, formation commerciale initiale, and CFC Employés de commerce (highlighted with a red box).
- Mon cockpit de formation:** A section for the training cockpit, currently empty.
- Kombox:** A section for the Kombox, currently empty.
- Ma kombox:** A section for the Kombox, currently empty.

The screenshot shows a grid of tiles on the Konvink dashboard. The tiles are arranged in a 3x3 grid. The tiles are:

- Ma formation professionnelle AFP
- Monde du travail (highlighted with a red box)
- Monde de l'apprentissage
- Mon CI CFC
- Mon CI AFP
- Monde de l'apprentissage
- Unité d'organisation
- Mon CI CFC

The screenshot shows a grid of tiles on the Konvink dashboard. The tiles are arranged in a 3x3 grid. The tiles are:

- Vue d'ensemble:** A section for the overview, currently empty.
- Informations:** A section for information, currently empty.
- Outils:** A section for tools, currently empty.
- Forum:** A section for the forum, currently empty.
- Informations principales:** A section for main information, currently empty.
- Outils:** A section for tools, currently empty.

22 Votre Konvink

Le cockpit

[Dashboard](#) [Mon portfolio](#)

2190 KONVINKER EN LIGNE SYSTEMSTATUS OKAY

Derniers sites visités

CIFC Employés de commerce 2023

CIFC formation initiale CFC

CIFC formation initiale CFC 2017

CIFC Suisse

Concevoir habilement des cadres d'apprentissage numériques

formation commerciale initiale

Navigation

Naviguez comme des Konvinkeurs expérimentés

Vers le contenu

Stickies

CIFC Employés de commerce 2023

Cockpit de formation

Mon cockpit de formation

Vers le contenu

Kombox

Ma kombox

Vers le contenu

Pas de nouveau message dans ta Kombox.

Mes organisations

CIFC Suisse

CIFC formation initiale CFC 2017

CIFC formation initiale CFC

Concevoir habilement des cadres d'apprentissage numériques

formation commerciale initiale

CIFC Employés de commerce 2023

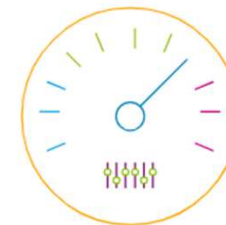
Mon profil

23 Konvink

Cockpit formateur/trice

Mon cockpit de formation

Le cockpit de formation vous permet de garder une vue d'ensemble en tant que formateur·rice ! 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·rice. 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·rice. 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



Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Ethan Jeanneret-Grosjean

ethan.jeanneret@helvartis.ch

2e année d'apprentissage

Plus ▾

29

8



Liste de choses à faire →

Bilan ▾

Rapports de formation ▾

Notes d'expérience ▾

Les activités de l'apprenti-e



Vos activités de formation

La boussole

A : Le monde et moi
 B : L'équipe et moi
 C : L'entreprise et moi
 D : La clientèle et moi
 E : Le numérique et moi

Employé-e de commerce CFC SA (à partir de la génération 2025)

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



Toutes les compétences opérationnelles

A : 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



Pour aller plus loin



Phase de développement
Étape 1 : planifier la formation en entreprise

Plan de formation pour les 3 lieux 2023-2024







Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne																	
École 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 a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures		CO c4 Définir les caractéristiques du groupe cible			CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles		CO b3 Participer aux discussions spécialisées				
	CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels		CO d1 Prendre en compte les besoins			CO a3 Clarifier et exécuter un mandat		CO c5 Établir une facture			CO a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel		CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication				
	CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches		CO d1 Instaurer un contact numérique			CO b1 Faire preuve d'esprit d'équipe		CO d3 Préparer et mener un entretien de vente			CO a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux		CO c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication				
	CO c1 Planifier une journée de travail		CO d1 Téléphoner de manière professionnelle			CO b2 Avoir le sens du service		CO d3 Préparer et mener un entretien de négociation			CO a3 Recevoir des retours		CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion				
	CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée		CO d1 Traiter ou transférer des demandes			CO b2 Recevoir et transmettre des informations		CO d4 Entretenir des relations			CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion						
	CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée		CO d1 Traiter ou transférer des demandes			CO b2 Analyser les interfaces en entreprise		CO d4 Demander des feedback sur les prises de contact et en tirer profit									
	CO c1 Organiser un événement		CO d2 Transmettre des informations			CO b2 Recueillir et traiter des informations sur les mandats		CO e1 Résoudre des problèmes techniques									
	CO c2 Créer un document de soutien		CO d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil			CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet		CO e3 Recevoir un mandat d'analyse									
	CO c2 Gérer un agenda		CO d2 Répondre à des objections			CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets		CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives									
CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion		CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations			CO b4 Évaluer des projets		CO e3 Effectuer des évaluations qualitatives										
CO c2 Organiser l'archivage		CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données			CO b5 Contribuer positivement aux changements		CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations										
CO c5 Établir un budget et un décompte		CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données			CO c3 Documenter des processus		CO e4 Effectuer un mandat de préparation										
CO c5 Tenir le livre de caisse		CO e2 Effectuer une recherche			CO c3 Optimiser des processus		CO e4 Élaborer un modèle										
CO c5 Contrôler les paiements entrants		CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise			CO c3 Créer et superviser un calendrier		CO e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias										
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																	
Cours interentreprises																	
Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée																	
kaufmännische grundbildung formation commerciale initiale formazione di base commerciale																	

Valable pour les
apprenti-es CFC et
Matu

27 Plan de formation rentrée 2025

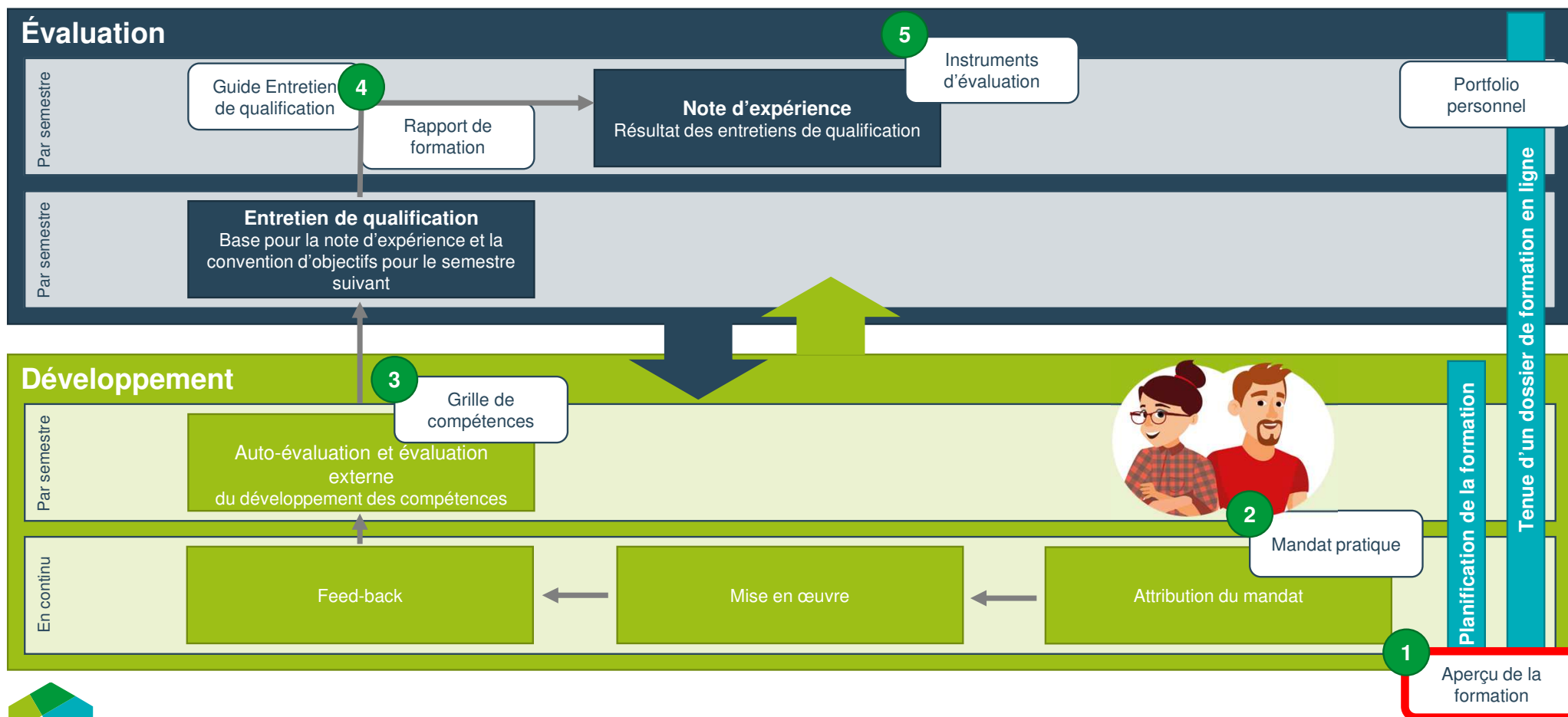


Aperçu de la formation Employé·e de commerce CFC SA FIEn À partir du début de l'apprentissage 2025

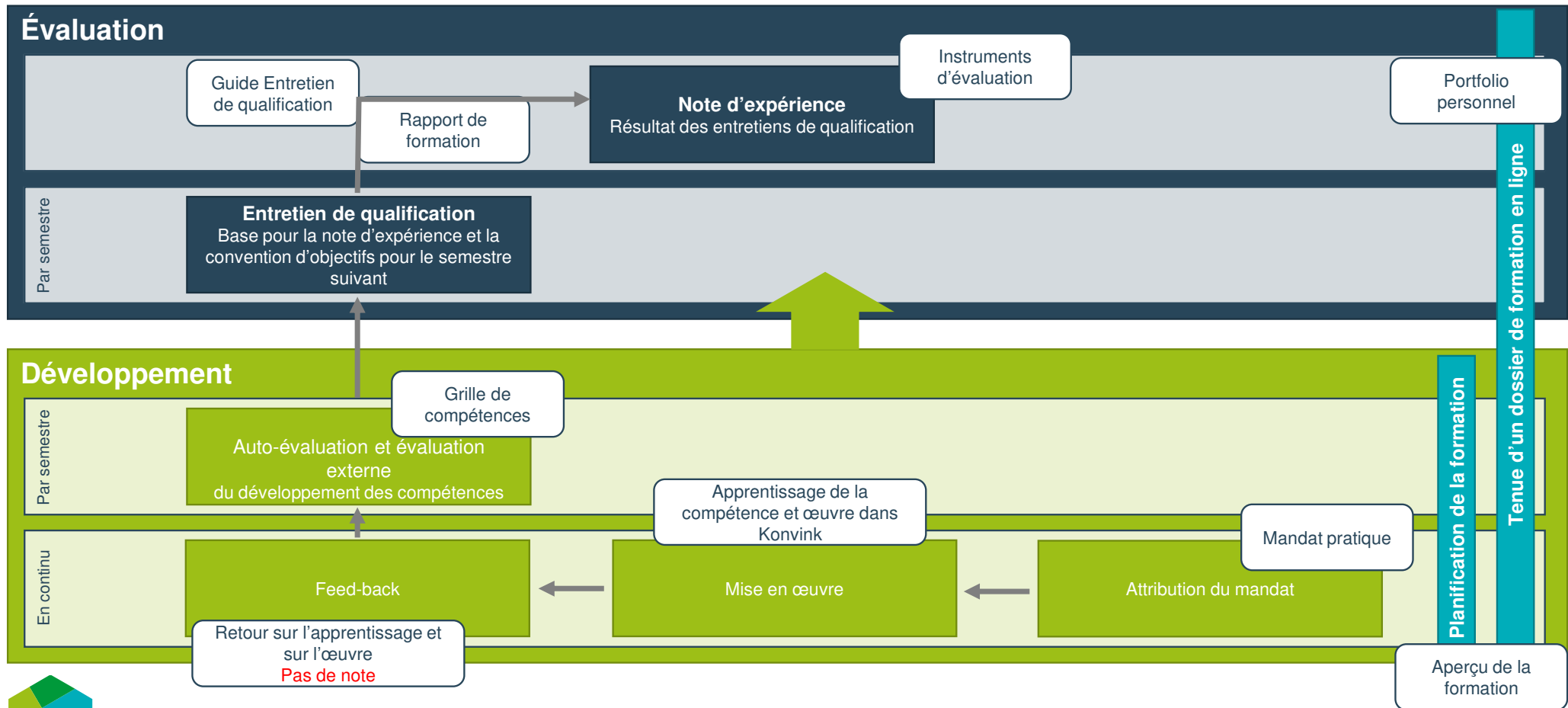
AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne														
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		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 aux options					
CI	1 et 2		3 à 5			6		7 et 8			9 et 10				
Entreprise	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage					Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage					Mandats pratiques 3ème année d'apprentissage				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART CO c1 Planifier la journée de travail CO c1 Concevoir un équilibre travail-vie privée CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches		CO a3 Recevoir des retours CO b1 Incarner l'esprit d'équipe CO c1 Organiser un événement CO c2 Créer et utiliser des documents de soutien CO c2 Gérer les rendez-vous CO d1 Réceptionner et traiter des demandes sur différents canaux CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques CO e2 Rechercher et évaluer des informations			CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet CO d2 Menar des entretiens d'information et de conseil CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias CO e4 Élaborer un modèle		CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b5 Participer positivement aux changements CO c2 Organiser le classement CO c3 Documenter le processus CO c5 Établir et vérifier des factures CO d2 Traiter des réclamations CO d3 Préparer et réaliser un entretien de vente CO d4 Développer et entretenir les relations CO d4 Recueillir et utiliser un feedback de façon ciblée CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données			CO c3 Documenter le processus CO c4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication CO c4 Effectuer des recherches sur les développements multimédias CO c5 Établir des budgets et tenir des comptes CO d3 Préparer et réaliser un entretien de négociation CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative		CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses CO a2 Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux CO b3 Participer aux discussions économiques		
	1er semestre		2e semestre			3e semestre		4e semestre			5e semestre		6e semestre		
 CCE 1		 CCE 2			 CCE 3		 CCE 4			 CCE 5		 CCE 6			

AE / EE : Grille de compétences

28 Les cinq étapes de la formation en entreprise



29 Formation en entreprise



Le processus de formation

Au quotidien

Programme de formation
40 ou 64 activités

The table displays a detailed training program with columns for various activities and rows for different modules. It includes a legend at the bottom with color-coded boxes for different types of activities.

Outil de planification des activités
(Excel)

The table shows a training plan for a commerce CFC employee, detailing various activities and their completion status across different modules.



Mandat
= instruction pour l'aide à
l'apprentissage

The form is titled 'Mandat pratique' and is for a 2nd-year training program. It includes sections for 'Situation initiale', 'Définition de la tâche', and 'Tâche partielle 1'. It provides instructions for the trainee to complete the task and includes a section for 'Tâche partielle 2' and 'Tâche partielle 3'.

Formation sur la place de travail



© 2025 IGKG Schweiz

Œuvre =
Rédaction d'un aide-mémoire

The form is titled 'Travailler en équipe' and is for a 2nd-year training program. It includes sections for 'Situation initiale', 'Définition de la tâche', and 'Tâche partielle 1'. It provides instructions for the trainee to complete the task and includes a section for 'Tâche partielle 2' and 'Tâche partielle 3'.

Commentaire des formateurs (sans note)

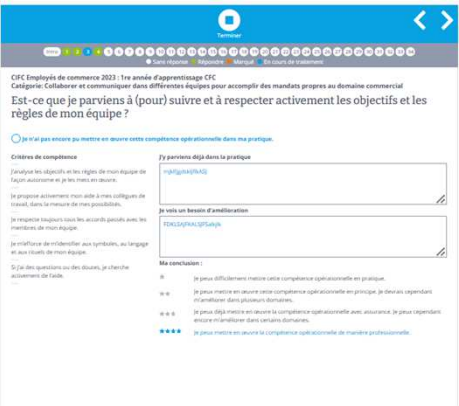
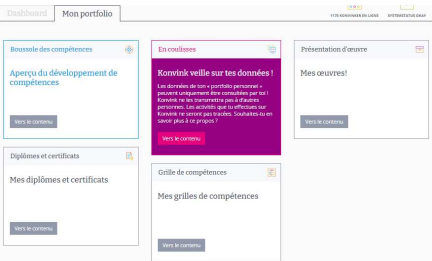
The form is titled 'Commentaires' and is for a 2nd-year training program. It includes sections for 'Situation initiale', 'Définition de la tâche', and 'Tâche partielle 1'. It provides instructions for the trainee to complete the task and includes a section for 'Tâche partielle 2' and 'Tâche partielle 3'.

31

Le processus de formation

A chaque fin de semestre

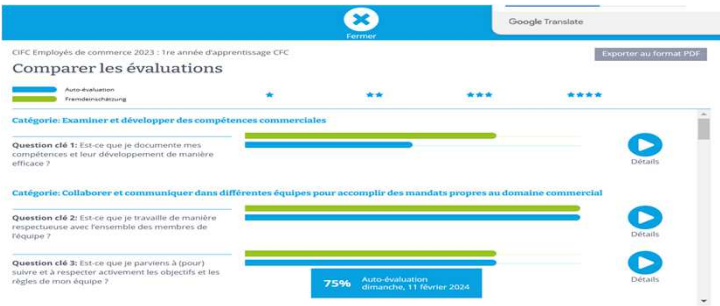
Grille des compétences



Réponses par apprenti-e et formateur-trice



Comparaison des réponses



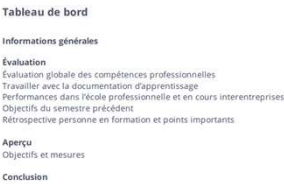
Evaluation de chaque compétence par formateur-trice



Rapport de formation

Discussion de bilan semestriel

Rapport de formation



Attribution de la note

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	12	2	→ 4,0	→ 8
Critère 2 Analyser les forces et les faiblesses	3	2	→ 1,0	→ 2
Critère 3 Dédier 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	1	→ 1,0	→ 1
		Points maximum	Points obtenus	
Nombre total de points		24	14	
Une fois que vous avez évalué chacun des critères, la note suivante est obtenue à partir du total des points :		4,0		

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

Situation initiale

- votre rôle de formateur ou formatrice consiste à encadrer et à évaluer les personnes en formation.
- l'aperçu et le plan de formation vous aident à organiser leur développement et leur évaluation en entreprise.

Aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN
À partir du début de l'apprentissage 2025

Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne

Compétences professionnelles spécifiques au domaine à étudier	Compétences professionnelles spécifiques au domaine à étudier	Compétences professionnelles spécifiques aux options
1 et 2	3 à 5	6
7 et 8	9 et 10	11 et 12

Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage

Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage

Mandats pratiques 3ème année d'apprentissage

1er semestre 2e semestre 3e semestre 4e semestre 5e semestre 6e semestre

AE / EE : Grille de compétences

Plan de formation exemple Employé-e de commerce CFC Services et administration

Mandats pratiques	CFC	SA	1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage		4 ^e année d'apprentissage
			Sem. 1	Sem. 2	Sem. 3	Sem. 4	Sem. 5	Sem. 6	
Domaine de compétences opérationnelles A - Travailler de son côté									
Planifier les activités de son service ou de son équipe	1	2	1	2	1	2	1	2	1
Organiser les ressources humaines et matérielles	3	4	3	4	3	4	3	4	3
Planifier les activités de son service ou de son équipe	5	6	5	6	5	6	5	6	5
Organiser les ressources humaines et matérielles	7	8	7	8	7	8	7	8	7
Planifier les activités de son service ou de son équipe	9	10	9	10	9	10	9	10	9
Organiser les ressources humaines et matérielles	11	12	11	12	11	12	11	12	11
Planifier les activités de son service ou de son équipe	13	14	13	14	13	14	13	14	13
Organiser les ressources humaines et matérielles	15	16	15	16	15	16	15	16	15
Planifier les activités de son service ou de son équipe	17	18	17	18	17	18	17	18	17
Organiser les ressources humaines et matérielles	19	20	19	20	19	20	19	20	19
Planifier les activités de son service ou de son équipe	21	22	21	22	21	22	21	22	21
Organiser les ressources humaines et matérielles	23	24	23	24	23	24	23	24	23
Planifier les activités de son service ou de son équipe	25	26	25	26	25	26	25	26	25
Organiser les ressources humaines et matérielles	27	28	27	28	27	28	27	28	27
Planifier les activités de son service ou de son équipe	29	30	29	30	29	30	29	30	29
Organiser les ressources humaines et matérielles	31	32	31	32	31	32	31	32	31
Planifier les activités de son service ou de son équipe	33	34	33	34	33	34	33	34	33
Organiser les ressources humaines et matérielles	35	36	35	36	35	36	35	36	35
Planifier les activités de son service ou de son équipe	37	38	37	38	37	38	37	38	37
Organiser les ressources humaines et matérielles	39	40	39	40	39	40	39	40	39
Planifier les activités de son service ou de son équipe	41	42	41	42	41	42	41	42	41
Organiser les ressources humaines et matérielles	43	44	43	44	43	44	43	44	43
Planifier les activités de son service ou de son équipe	45	46	45	46	45	46	45	46	45
Organiser les ressources humaines et matérielles	47	48	47	48	47	48	47	48	47
Planifier les activités de son service ou de son équipe	49	50	49	50	49	50	49	50	49
Organiser les ressources humaines et matérielles	51	52	51	52	51	52	51	52	51
Planifier les activités de son service ou de son équipe	53	54	53	54	53	54	53	54	53
Organiser les ressources humaines et matérielles	55	56	55	56	55	56	55	56	55
Planifier les activités de son service ou de son équipe	57	58	57	58	57	58	57	58	57
Organiser les ressources humaines et matérielles	59	60	59	60	59	60	59	60	59
Planifier les activités de son service ou de son équipe	61	62	61	62	61	62	61	62	61
Organiser les ressources humaines et matérielles	63	64	63	64	63	64	63	64	63
Planifier les activités de son service ou de son équipe	65	66	65	66	65	66	65	66	65
Organiser les ressources humaines et matérielles	67	68	67	68	67	68	67	68	67
Planifier les activités de son service ou de son équipe	69	70	69	70	69	70	69	70	69
Organiser les ressources humaines et matérielles	71	72	71	72	71	72	71	72	71
Planifier les activités de son service ou de son équipe	73	74	73	74	73	74	73	74	73
Organiser les ressources humaines et matérielles	75	76	75	76	75	76	75	76	75
Planifier les activités de son service ou de son équipe	77	78	77	78	77	78	77	78	77
Organiser les ressources humaines et matérielles	79	80	79	80	79	80	79	80	79
Planifier les activités de son service ou de son équipe	81	82	81	82	81	82	81	82	81
Organiser les ressources humaines et matérielles	83	84	83	84	83	84	83	84	83
Planifier les activités de son service ou de son équipe	85	86	85	86	85	86	85	86	85
Organiser les ressources humaines et matérielles	87	88	87	88	87	88	87	88	87
Planifier les activités de son service ou de son équipe	89	90	89	90	89	90	89	90	89
Organiser les ressources humaines et matérielles	91	92	91	92	91	92	91	92	91
Planifier les activités de son service ou de son équipe	93	94	93	94	93	94	93	94	93
Organiser les ressources humaines et matérielles	95	96	95	96	95	96	95	96	95
Planifier les activités de son service ou de son équipe	97	98	97	98	97	98	97	98	97
Organiser les ressources humaines et matérielles	99	100	99	100	99	100	99	100	99



Étape 1 : planifier la formation en entreprise (2/3)

Démarche

1. Consultez l'aperçu pour voir les mandats pratiques de l'année.
2. Identifiez les compétences abordées à l'école professionnelle.
3. Définissez les mandats et les délais, puis notez-les dans le plan (Excel).
4. Prévoyez une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre + entretien final.
5. Choisissez la personne encadrante et fixez les modalités avec les personnes concernées.

Aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN
À partir du début de l'apprentissage 2025


Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne

Compétences professionnelles spécifiques au domaine à étudier	Compétences professionnelles spécifiques au domaine à étudier	Compétences professionnelles spécifiques aux options
1 et 2	3 et 5	6
7 et 8	9 et 10	11 et 12

Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage

1er semestre	2e semestre	3e semestre	4e semestre	5e semestre	6e semestre
CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6

AE / EE : Grille de compétences



IKC
CFC
Certificat
fédéral
commercial

Plan de formation exemple Employé-e de commerce CFC Services et administration

Mandats pratiques	CO	SP	Sem	1 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre		5 ^e semestre		6 ^e semestre	
				Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Sem 7	Sem 8	Sem 9	Sem 10	Sem 11	Sem 12
Domaine de compétence opérationnelle A - Travailler en une ou plusieurs équipes et en équipe															
Participer activement aux échanges et aux discussions	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participer à la planification et à l'organisation des tâches	CO-1	SP-1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- la réalité en entreprise diffère souvent du plan de formation : utilisez-le comme guide, pas comme règle stricte.
- adaptez la formation au niveau de compétence de chaque personne.
- vérifiez que les tâches pratiques sont réalisables et qu'un accompagnement expérimenté est assuré.
- une auto-évaluation avec la grille de compétences est à faire chaque semestre.
- une évaluation externe doit aussi être faite chaque semestre.
- ces évaluations servent de base aux entretiens de qualification semestre



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

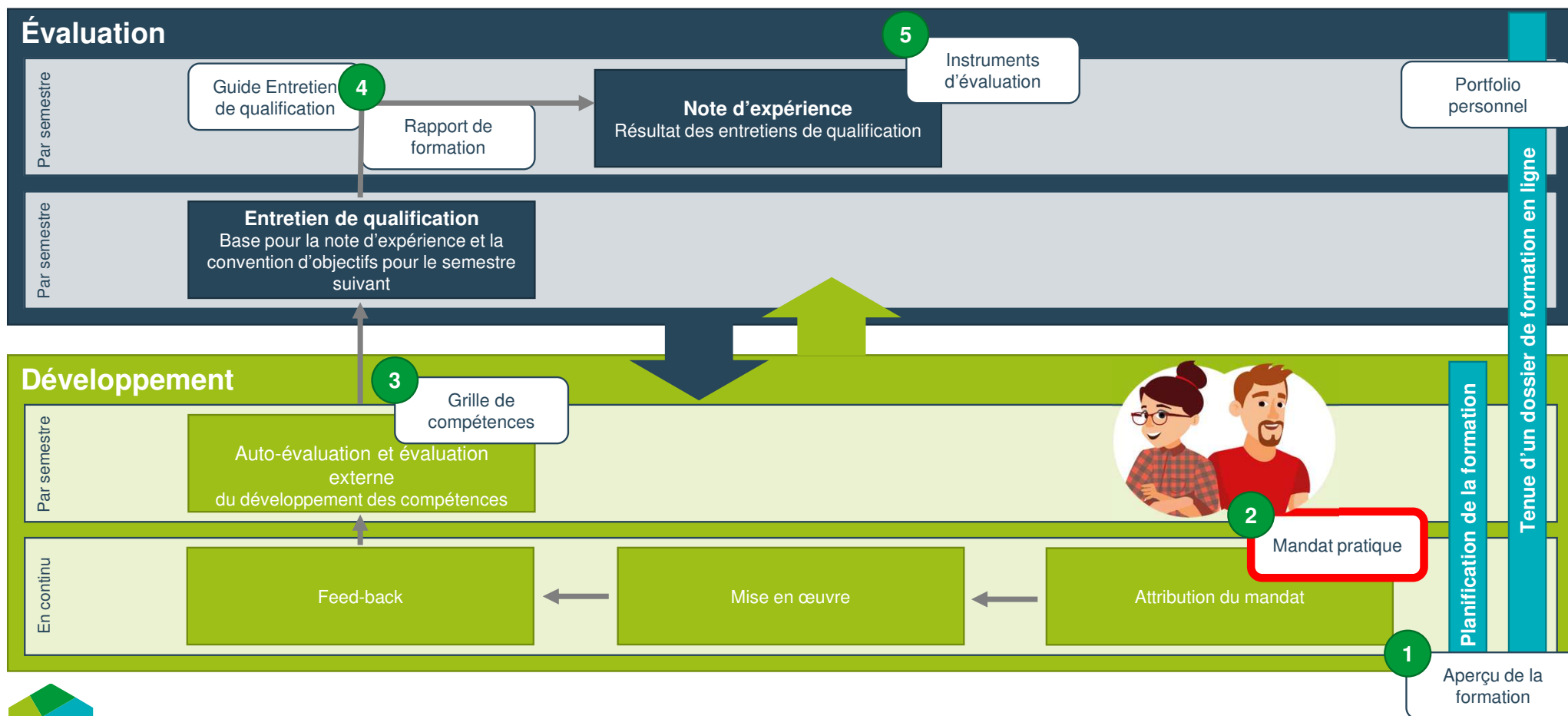
Outil :	Vue d'ensemble de la formation et plan de formation sur www.igkg.ch
Forme sociale :	travail individuel/travail en binôme
Durée :	60' (35' de préparation, 10' d'échanges, 15' de pause-café)



Phase de développement

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

37 Les cinq étapes de la formation en entreprise




Étape 2 : gérer le développement des compétences avec les mandats pratiques (1/3)

Situation initiale

- le mandat pratique est l'outil principal pour développer les compétences en formation.

Utilité

- il permet de s'exercer aux tâches clés du métier.
- grâce aux feed-back, la personne apprend à reconnaître ce qu'est un travail de qualité et à évaluer ses résultats.


IGKG
 SCHWEIZ
 SUISSE
 SVIZZERA

Innungsgemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz
 Schwyzstrasse 9 | 3001 Bern | Tel 031 298 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch

Employé-e-s de commerce CFC SA | Mandat pratique

b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations

Compétence opérationnelle b2 : coordonner les interfaces dans les processus en entreprise

Élément opérationnel « Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise »

Situation initiale

Utilise ce mandat pratique pour recevoir différentes informations, les traiter et les transmettre correctement aux services concernés ou aux interfaces de l'entreprise.

Définition de la tâche

Tâche partielle n°1 Crée une œuvre sur Korvink avec le titre du mandat pratique. Documente-y au fur et à mesure les résultats de ta mise en œuvre de chacune des tâches partielles.

Tâche partielle n°2 Informe-toi sur les principales directives de l'entreprise concernant les thèmes suivants :

- règles de communication orale et écrite
- directives actuelles en matière de protection des données
- autres directives, comme les directives en matière de conformité, les directives de sécurité au travail, le règlement intérieur ou les directives de durabilité.

Clarifie les questions en suspens et les incertitudes avec ton ou ta supérieur-e. Rédige ensuite une notice avec les directives centrales pour la transmission des informations.

Tâche partielle n°3 Définis avec ton ou ta supérieur-e un mandat pour lequel tu dois traiter et transmettre des informations. Le mandat doit comporter plusieurs étapes de travail et tu dois être en contact avec différentes interfaces lors de son exécution. Voici quelques exemples de mandats possibles :

- établir une confirmation de commande
- demander des devis et les comparer
- coordonner des délais de livraison et des commandes
- traiter la facturation

version 2025
 1 sur 2



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

Démarche

1. Consultez le plan de formation pour savoir quand faire le mandat.
2. 🔍 Choisissez une situation adaptée. Expliquez bien si c'est une première fois.
3. 🛠 Aidez au démarrage si besoin, avec quelques consignes.
4. 📅 Fixez ensemble une date de remise.
5. 👤 Encadrez et encouragez à remplir le dossier en ligne.
6. 🗣 Donnez un feed-back sur l'action et la documentation.
7. 🔄 Réattribuez le mandat si nécessaire.



Aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN À partir du début de l'apprentissage 2025

Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne																
Année	1 ^{ère} année				2 ^{ème} année				3 ^{ème} année				4 ^{ème} année			
Compétences	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
Compétences professionnelles spécifiques au domaine à choisir	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
Compétences professionnelles spécifiques aux options	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
Mandat préliminaire 1 ^{er} année d'apprentissage																
Compétences	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
Mandat préliminaire 2 ^{ème} année d'apprentissage																
Compétences	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
Mandat préliminaire 3 ^{ème} année d'apprentissage																
Compétences	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
Mandat préliminaire 4 ^{ème} année d'apprentissage																
Compétences	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16

Notes finales : Moyenne des notes des épreuves de fin de formation et des épreuves de fin de stage.
Les notes finales (CO-1 à CO-16) sont : CO-1 à CO-16.

2 / EE : Cofin de compétences

CO-1

CO-2

CO-3

CO-4

CO-5

CO-6

CO-7

CO-8

CO-9

CO-10

CO-11

CO-12

CO-13

CO-14

CO-15

CO-16

Employé-e de commerce CFC SA (à partir de la génération 2025)

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

Toutes les compétences opérationnelles

A : 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

C : Coordination des processus de travail en entreprise

D : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

E : Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Pour aller plus loin

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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- 🎯 **adaptez** le mandat au niveau de la personne : ni trop difficile, ni trop simple.
- 🧑 **la personne en formation** est responsable de la réalisation. Aidez-la si besoin.
- 📄 prenez **le temps** d'évaluer et de discuter ensemble : c'est comme ça qu'elle progresse.
- 🔄 **si ça ne marche pas**, proposez-lui une nouvelle chance de le faire
- **Comptez 30 à 90 minutes pour la rédaction de l'oeuvre**



41 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 « b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations ». Individuellement, exécutez les trois premières tâches partielles du mandat pratique et documentez-les **dans une œuvre**.

Attente/objectif

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

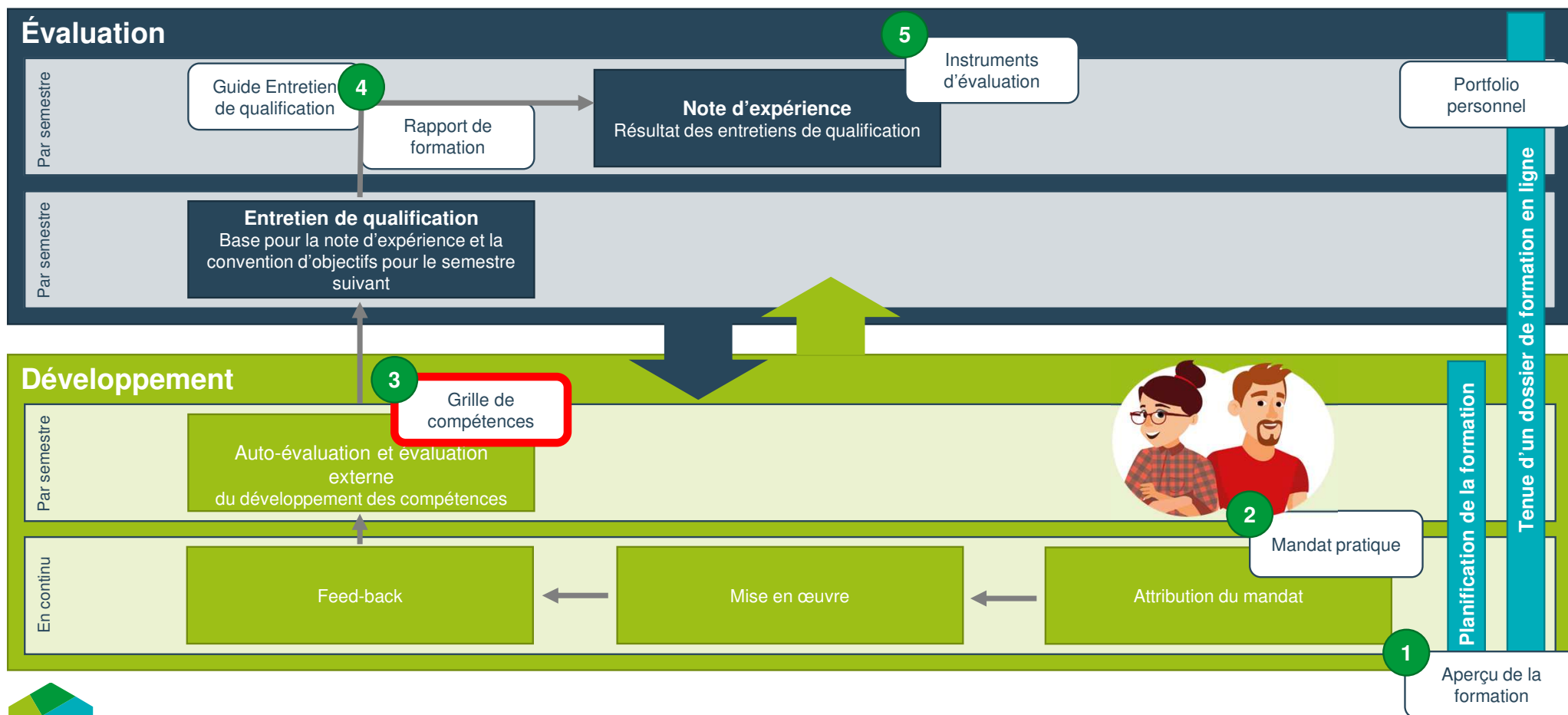
Conditions-cadres

Outil :	boussole des compétences, mandat pratique « b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations »
Forme sociale :	travail individuel
Durée :	25' (20' de préparation, 5' d'échanges)



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

43 Les cinq étapes de la formation en entreprise



44 Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation (1/3)

Situation initiale

- 📅 **en fin de semestre**, les personnes en formation s'autoévaluent avec la grille de compétences.
- 🏆 **le formateur ou la formatrice** fait aussi une évaluation deux fois par an, avec la même grille.

Utilité de l'évaluation :

- ✅ identifier les points forts et faibles
- 🧠 favoriser la réflexion
- 🎯 soutenir le développement des compétences
- 📊 servir de base pour planifier la suite
- 💬 préparer l'entretien de qualification semestriel



Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation (2/3)

Démarche

1. Demandez une auto-évaluation à la personne en formation.
2. Faites votre propre évaluation à son invitation.
3. Regardez ensemble les questions clés et les critères de la grille.
4. Notez ses points forts et ses points à améliorer.
5. Faites une évaluation globale pour chaque question.
6. Partagez votre évaluation avec elle.
7. Comparez les deux évaluations et discutez-en pendant l'entretien final.



46 Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation (3/3)

Quels sont les points à prendre en compte ?

- **une évaluation utile**, c'est quand la personne sait ce qu'elle fait bien et ce qu'elle peut encore améliorer.
- **chacun évalue de son côté** : la personne en formation d'un côté, le formateur ou la formatrice de l'autre. Les résultats sont comparés lors de l'entretien.
- **soyez concret**. Si possible, faites participer d'autres collègues qui ont accompagné la personne dans son travail.



47 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

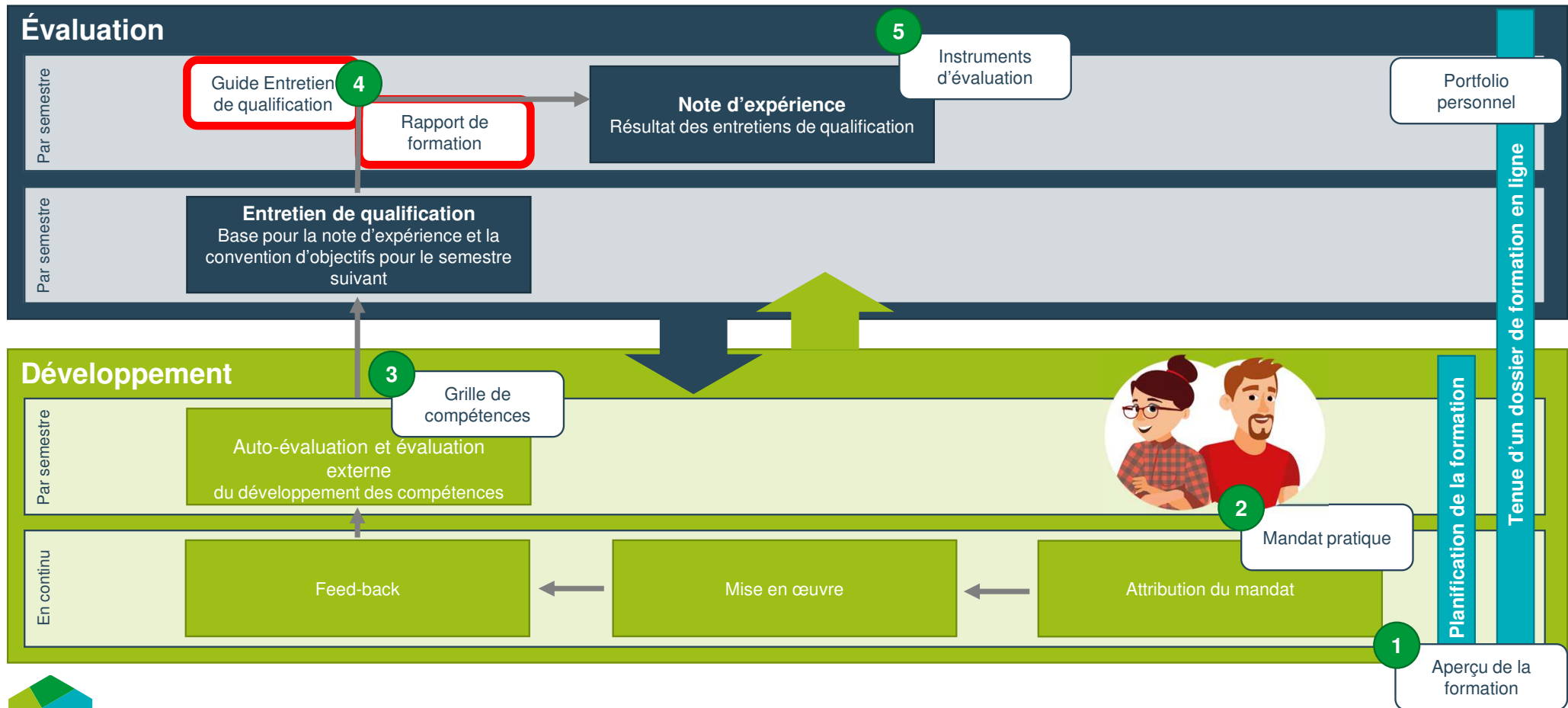
Outil :	Grille de compétences
Forme sociale :	travail individuel
Durée :	15' (pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe)



Phase d'évaluation

Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé


49 Les cinq étapes de la formation en entreprise



50 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (1/8)

Situation initiale

 **une fois par semestre**, vous faites un **entretien de qualification** avec la personne en formation.

 vous vous appuyez sur :

- la grille de compétences remplie (auto-évaluation et/ou évaluation externe)
- les mandats pratiques réalisés et documentés

 pendant l'entretien, vous :

- discutez des **points forts et faibles**
- fixez des **objectifs de progression** pour le semestre suivant

♦ Utilité :

 aide à comprendre



51 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (2/8)

Préparer l'entretien de qualification

- convoquez vos apprenti·e·s à temps.tôt à l'avance.
- demandez-leur de compléter les tâches 1 à 3 du mandat pratique « Participer activement aux entretiens de qualification ».
- passez en revue les mandats pratiques / documentations traités.

1re année d'apprentissage

Vue standard Vue de planification

Télécharger les mandats pratiques

	À réaliser pour le	Mandat pratique	Compétence opérationnelle	Classe	Créé	Vérifié
a3 : Signaler la zone d'intervention	22.08.2023					
a5 : Se familiariser avec le concept de sécurité	14.09.2023					
a5 : Utiliser les équipements de protection individuelle	19.10.2023					
b3 : Établir un plan de nettoyage	23.11.2023					
b4 : Effectuer un contrôle d'entretien	18.01.2024					
b6 : Appliquer les mesures d'hygiène	15.03.2024					

Plus

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

Grille de compétences	Jusqu'à quand ?	Statut	Terminé ?	Évaluations	Rapport évaluation externe/auto-évaluation
1re année d'apprentissage CFC					
1er semestre	01.02.2024	En cours de traitement		<input checked="" type="checkbox"/> Auto-évaluation du 30.12.23 <input checked="" type="checkbox"/> Évaluation externe par Maria Chevalier du 21.02.24	Comparer les évaluations

FCS formation initiale : 1re année d'apprentissage CFC

Comparer les évaluations

Auto-évaluation Remise en situation

Catégorie: Créer le premier contact avec le client du commerce de détail

Question clé 1: Est-ce que je suis apte à communiquer et adopter un comportement professionnel lors d'un entretien avec une cliente afin de répondre à mon rôle d'hôte ?

Question clé 2: Suis-je en mesure de répondre et de traiter les préoccupations des clients en fonction de la situation ?

Catégorie: Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

Question clé 3: Est-ce que je parviens à trouver et présenter des solutions utiles à la cliente ?

Question clé 4: Suis-je en mesure de créer une expérience d'achat positive pour le client ?

Catégorie: Conclure l'entretien de vente et assurer le suivi



Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (3/8)

Préparer l'entretien de qualification

- ouvrez la **boussole des compétences** de votre apprenti·e.
- sélectionnez une **compétence opérationnelle**.
- relisez les **mandats pratiques** et **documents déjà traités**.
- comparez **votre évaluation** à l'**auto-évaluation** de l'apprenti·e.
- repérez les points à discuter lors de l'entretien.
- l'**évaluation de l'entretien** est la moyenne des deux évaluations (auto et externe).
- **positionnez le curseur** sur la note moyenne correspondante.

Partagé par Mia Muster

Actualisé le 11. décembre 2024

Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions

Évalue ta compétence opérationnelle.

C'est ici que tu peux évaluer tes compétences à différents moments. Mais avant cela, lis la section « Qu'est-ce qui constitue un travail de qualité ? ». Puis réfléchis aux mandats pratiques et œuvres que tu as réalisés ainsi qu'à l'expérience accumulée dans ce champ de compétences. Nous te conseillons de mettre à jour ton évaluation tous les six mois.

📌 Déplace la réglette vers le haut dans la colonne de gauche et enregistre ainsi ton impression. Plus la partie verte est haute, plus ton impression est positive. Sois réaliste ! Tu as la possibilité de l'évaluer quatre fois et ainsi de suivre l'évolution de ta compétence dans le temps. Les évaluations plus anciennes peuvent être effacées. Ton évaluation du moment apparaît dans la vue d'ensemble de la Boussole des compétences.

Fermer tout

Évaluation entretien de qualification

Évaluer	Évaluation de 11. décembre 2024 Mia Muster	Plus pour une autre évaluation	Plus pour une autre évaluation
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
Effacer	Supprimer		

Auto-évaluation de Mia Muster

Évaluation de 11. décembre 2024 Trois années d'apprentissage CFC	Plus pour une autre évaluation	Plus pour une autre évaluation	Plus pour une autre évaluation
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>

Évaluation externe de Maya Gerber

Évaluation de 11. décembre 2024 Trois années d'apprentissage CFC	Plus pour une autre évaluation	Plus pour une autre évaluation	Plus pour une autre évaluation
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>

Évaluation externe de Mario Moretti

Évaluation de 11. décembre 2024 Trois années d'apprentissage CFC	Plus pour une autre évaluation	Plus pour une autre évaluation	Plus pour une autre évaluation
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>



Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (4/8)

Préparer le rapport de formation

1. Dans votre cockpit de formation, allez sous « choses à faire », puis ouvrez le rapport de formation.
2. Complétez les **informations générales**.
3. Vérifiez les **évaluations reprises de la boussole des compétences** (sous l'onglet « Évaluation ») et modifiez-les si besoin.
4. Enregistrez le rapport.

The image illustrates the steps to prepare a training report in the 'Personnes en formation (PF)' cockpit. It shows the 'Démarrer' button in the 'Rapports de formation' section, the 'Évaluation' tab in the report form, and the 'Terminer' button to complete the report. A table at the bottom shows the report status as 'Terminé' and provides a 'Télécharger' button.

Rapport de formation	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur·rice	Vers le rapport de formation	Rapport de formation PDF
1er semestre	15.02.2024	Ouvert		Démarrer	
2e semestre	15.07.2024	Ouvert			



Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (5/8)

Préparer le rapport de formation

5. Reportez dans le rapport les notes, absences et engagement tirés du certificat semestriel de l'école professionnelle.
6. Ajoutez la note du contrôle de compétences CI.
7. Si aucun contrôle n'a eu lieu, indiquez « Non applicable ».
8. Définissez des objectifs et mesures concrètes pour la suite de la formation (à inscrire sous « Aperçu »).
9. Enregistrez le rapport.

The screenshot shows a software interface for evaluating a person's performance. The top navigation bar includes tabs for 'Tableau de bord', 'Général', 'Évaluation' (selected), 'Aperçu', and 'Conclusion'. Below the navigation bar, the 'Évaluation' section is displayed. It contains a sub-section 'Évaluation globale des compétences professionnelles' with instructions for evaluating the person's performance. Below this, there is a section 'Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques' with a sub-section 'Évaluation personne en formation'. This section contains several small cards for evaluating specific competencies: 'Examiner et développer des compétences commerciales', 'Développer et optimiser des réseaux professionnels', 'Soutenir et évaluer des mandats professionnels', 'Agir de manière responsable dans la société', and 'Intégrer des questions patrimoniales et une approche culturelle dans les actions'. Each card has a progress bar and a status indicator. Below these cards, there is a section 'Évaluation des formateurs et formatrices' with a sub-section 'Compétences spécialisées'. This section contains a table for recording the evaluation results, with columns for 'Objectif', 'Notes', and 'Commentaire'. The table has one row with the following data: 'Objectif 1', 'Notes', and 'Commentaire'. The 'Notes' column contains the text 'Indiquer une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.' and the 'Commentaire' column contains the text 'Indiquer une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.'



Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (6/8)

Réaliser l'entretien de qualification

1. Commencez par faire un bilan général du semestre écoulé.
2. Discutez ensemble des résultats de l'auto-évaluation et de l'évaluation externe, avec des exemples concrets à l'appui.
3. Présentez clairement les objectifs et mesures pour le semestre suivant, et définissez ensemble la démarche à suivre.
4. Consignez tout dans le rapport de formation et signez-le ensemble.
5. Soulignez les étapes importantes en lien avec la note d'expérience en entreprise.
6. Répondez aux questions éventuelles sur les critères d'évaluation.



Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (7/8)

Suivi

1. Vérifiez que le rapport est complet et signé.
2. Envoyez-le aux parties concernées (y compris les services internes comme le service du personnel).
3. Téléchargez-le dans le cockpit de formation sur Konvink.
4. Gardez à l'esprit : le rapport peut être demandé par les autorités cantonales.
5. Conservez-le pendant 1 an après l'obtention du diplôme (ou jusqu'à la fin d'un éventuel recours).

Conclusion

Date / Signatures

Ce rapport de formation a été discuté le

Signature du formateur ou de la formatrice responsable

Signature de la personne en formation

Visa du ou de la représentant(e) légal(e) (date, signature)

Sur demande, le rapport de formation doit être présenté aux autorités cantonales.

Plus	Liste de choses à faire	Rapports de formation	Notes d'expérience	Bilan	
Rapport de formation	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur-ric	Vers le rapport de formation	Rapport de formation PDF
1er semestre	15.02.2024	Terminé	Maria Chevalier	Terminé	Téléchargement PDF PDF signé
2e semestre	15.07.2024	Ouvert			



Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée (8/8)

Quels sont les points à prendre en compte ?

- L'entretien de qualification est un dialogue, pas un exposé à sens unique.
- Parlez des forces autant que des points à améliorer.
- Valorisez le travail accompli pour renforcer le sentiment de réussite.
- Les engagements pris doivent être clairs et tenus.



Mandat « Échange d'expériences »

Définition de la tâche

Echangez en petits groupes sur les questions suivantes :

- 1. Quelles stratégies vous aident à faire de l'entretien de qualification un véritable dialogue**
(par ex. questions ouvertes, visualisation, définition d'objectifs) ?
- 2. Comment abordez-vous les situations d'entretien difficiles**
(par ex. manque d'auto-évaluation, attentes irréalistes, peu de disposition à discuter) ?
- 3. Qu'est-ce qui s'est avéré efficace dans la pratique pour créer une obligation ?**

Préparez-vous à présenter ensuite vos résultats en plénière.

Attente/objectif

Vous avez échangé sur les questions en petit groupe et présentez vos résultats en plénière.

Conditions-cadres

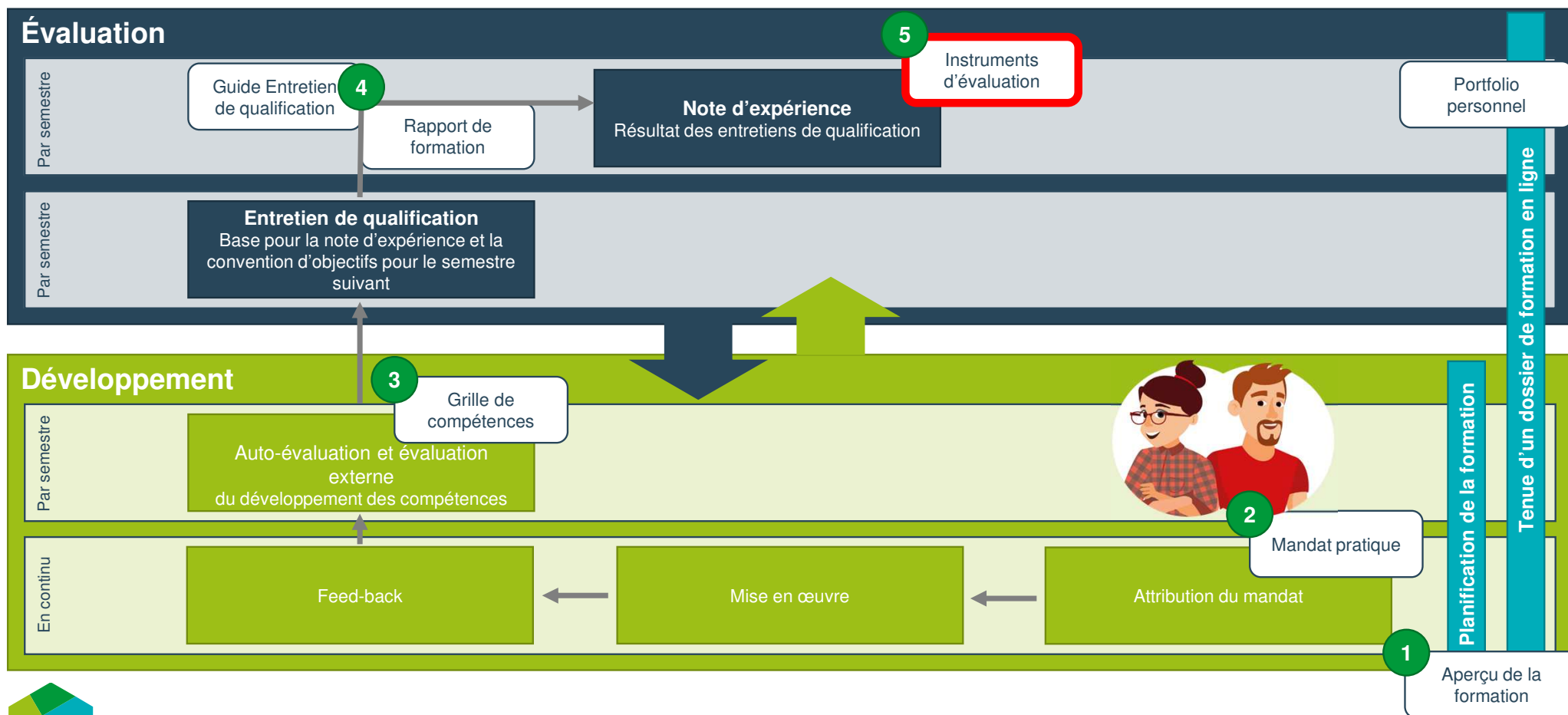
Outil :	Flip Chart
Forme sociale :	travail de groupe
Durée :	30' (20' d'échange, max. 2' de présentation par groupe)



Phase d'évaluation

Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise

60 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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

Situation initiale

- **À chaque semestre**, vous attribuez une note d'expérience.
- cette note est basée sur les entretiens de qualification et les rapports de formation.
- elle compte dans la procédure de qualification finale.
- une grille d'évaluation standardisée vous aide à garantir une évaluation juste et équitable.

Utilité

- pour suivre le développement des compétences en entreprise de manière structurée.
- pour valoriser l'apprentissage en entreprise avec une note d'expérience intégrée à la procédure de qualification.



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

Démarche

1. Après l'entretien de qualification, vous attribuez une **note d'expérience** dans une étape séparée.
2. Cette note reflète les performances en entreprise selon 5 critères
 - compétences opérationnelles développées
 - analyser les forces et les faiblesses
 - déduire des apprentissages
 - faire preuve de motivation et d'initiative
 - collaboration interne et externe active

The screenshot shows the 'Mon cockpit de formation' (My training cockpit) interface. At the top, there's a navigation bar with icons for 'NAVIGATEUR', 'DASHBOARD', 'MON PORTFOLIO', and 'SE DÉCONNECTER'. The main content area is titled 'Mon cockpit de formation' and contains a paragraph explaining its purpose: to provide an overview of training activities, including professional activities, documentation, and evaluation. It also mentions the importance of the training report, balance realization, and the assignment of experience notes. To the right of the text is a circular gauge icon. Below this, there's a section titled 'Personnes en formation (PF)' with a search bar and buttons for 'Prendre en charge des PF', 'Importer des PF', 'Gérer les demandes', and 'Paramètres des PF'. The main table lists two trainees: Anna Oseli and Ludw Katta. For each, it shows 'Mandats pratiques' (6/27 for Anna, 0/27 for Ludw), 'Œuvres' (6 for Anna, 0 for Ludw), and quick access links for 'Liste de choses à faire', 'Rapports de formation', 'Notes d'expérience', and 'Bilan'.

Personnes en formation (PF)	Mandats pratiques	Œuvres	Accès rapide	Messagerie
Anna Oseli anna.oseli@gmail.com 1re année d'apprentissage Plus ▾	6 / 27	6		
Liste de choses à faire →		Rapports de formation ▾		
		Notes d'expérience ▾		
		Bilan ▾		
Ludw Katta ludw.katta@gmail.com 1re année d'apprentissage Plus ▾	0 / 27	0		
Liste de choses à faire →		Rapports de formation ▾		
		Notes d'expérience ▾		
		Bilan ▾		



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

Démarche

3. Dans le cockpit de formation, choisissez la tâche « Note d'expérience ».
4. Lisez les questions clés pour chaque critère d'évaluation.
5. Consultez les niveaux de qualité (0 à 3) qui expliquent ce qui est attendu.
6. Évaluez vos apprenti·e·s et attribuez le score correspondant.
7. Expliquez les points retirés dans le champ prévu, avec des commentaires précis et concrets.

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.

0123

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

Suivant



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

Démarche

8. Après avoir évalué tous les critères, **la note est calculée automatiquement.**
9. Vérifiez et corrigez si besoin.
10. Validez la note et ajoutez des justifications si nécessaire.
11. Utilisez « Aperçu PDF » pour voir l'évaluation complète.
12. Cliquez sur « Terminer l'évaluation » pour enregistrer la note.
13. La note et le rapport PDF apparaîtront dans le cockpit de formation.
14. Utilisez « Transmettre les notes » pour envoyer 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 Dédurre 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

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 décaler 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



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

Suivi

1. Discuter et signer le rapport d'évaluation de la note d'expérience en entreprise.
2. Envoyer le rapport signé à toutes les personnes concernées (y compris les services internes comme les RH).
3. Téléverser le rapport signé dans le cockpit de formation.
4. Conserver le rapports pendant 1 an après l'obtention du diplôme (ou jusqu'à la fin d'un éventuel recours).

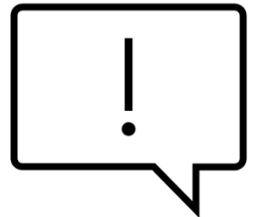
Personnes en formation (PF)						
			Prendre en charge des PF		Importer des PF	
			Gérer les demandes		Transmettre des notes	
Personnes en formation (PF)		Mandats pratiques	Œuvres	Accès rapide		Messages
Ludw Katta ludw.katta@gmail.com 1re année d'apprentissage Plus		0 / 27	0			
		Liste de choses à faire →	Rapports de formation	Notes d'expérience		Bilan
Année d'apprentissage	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur·rice	Évaluation	Rapport de formation PDF	Note
1er semestre	15.02.2024	Transmis	Alex Müllerkon	Terminé	Téléchargement PDF PDF signé	4.0
2e semestre	15.08.2024	Ouvert				



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- évaluez globalement le développement des compétences depuis la dernière évaluation.
- appuyez-vous sur les critères prédéfinis pour garantir une évaluation cohérente.
- expliquez clairement les raisons de toute baisse de points.
- les notes d'expérience restent valables même si la personne change d'entreprise ou de branche.
- utilisez uniquement les outils prescrits pour l'évaluation.



Mandat « Note d'expérience en entreprise »

Définition de la tâche

Vous avez mené l'entretien de qualification de Mia Modèle avec succès. La dernière étape consiste à attribuer la note d'expérience en entreprise. À deux, faites-vous une idée générale des critères d'évaluation et notez les éventuelles questions.

Attente/objectif

Vous connaissez les critères d'évaluation et les différents niveaux de qualité et êtes en mesure d'utiliser la grille d'évaluation de manière autonome.

Conditions-cadres

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



Mon rôle de formatrice/formateur

69 Mon rôle de formatrice/formateur

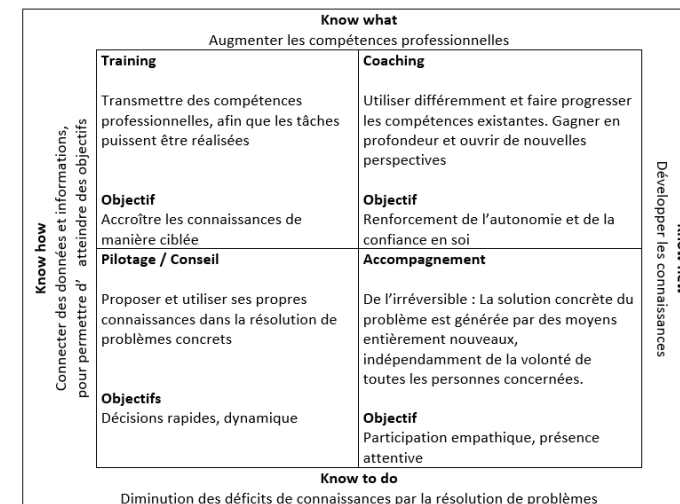
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

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 »



70 Mon rôle de formatrice/formateur

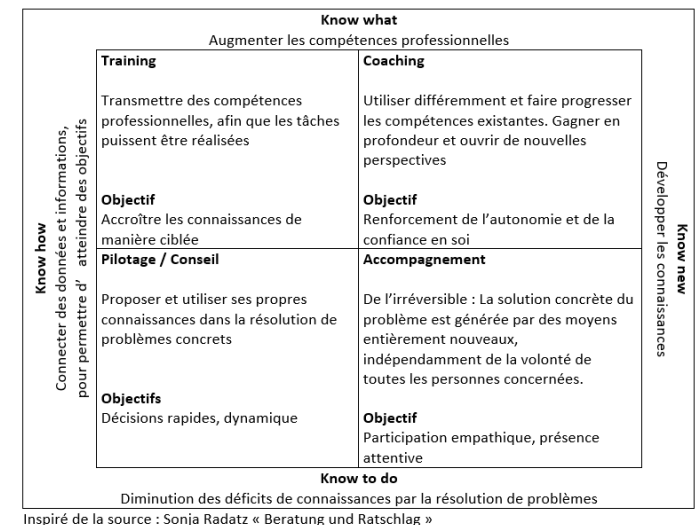
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

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.



Les cours interentreprises

Programme des CI employé-e de commerce CFC SA FIEn



1 ^{re} année d'apprentissage				2 ^e année d'apprentissage				3 ^e année d'apprentissage		
Jours en présentiel	CI 1 (sept.) <ul style="list-style-type: none">• Formation/CI• Organisation/Rôle• Travailler avec Konvink• UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise »• Méthode des 6 étapes• Bases du traitement des mandats• Orientation vers les services	CI 2 (oct.) <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		CI 4 (avr. - juin) <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		CI 6 (jan.) <ul style="list-style-type: none">• Mon projet<ul style="list-style-type: none">• Idée• Esquisse• Objectif / calendrier• Prochaines étapes• Groupes d'apprentissage	CI 7 (mars – avr.) <ul style="list-style-type: none">• Mon projet<ul style="list-style-type: none">• Objectif du projet• Calendrier du projet• UA (approfondissement)• Infrastructure numérique• Gestion des données• Contenus numériques• Textes compréhensibles	CI 8 (mai - juin) <ul style="list-style-type: none">• Mon projet<ul style="list-style-type: none">• État du projet• Calendrier du projet• Documentation• UA (fin)• Infrastructure numérique• Gestion des données• Contenus numériques• Textes compréhensibles	CI 9 (sept. – déc.) <ul style="list-style-type: none">• Mon projet<ul style="list-style-type: none">• Réflexion / finalisation• Entreprise et envi.• Analyse PESTEL• État des lieux• Input procédure de qual. en entreprise• Introduction présentation de projet	CI 10 (jan. – fév.) <ul style="list-style-type: none">• Mon projet<ul style="list-style-type: none">• 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'autoapprentissage guidée	<div>CI 3 (oct. - mars)<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</div>								
Contrôles de compétence	E-Test certificat	Mandat de transfert	CC CI 1: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none">• Gérer habilement les interfaces en entreprise• Traiter les demandes des clients sur différents canaux <div>1</div>		CC CI 2: Certificat e-test (40%) Certificat e-test <ul style="list-style-type: none">• Utiliser des infrastructures numériques• Créer des contenus numériques <ul style="list-style-type: none">• Garantir la gestion des données• Rédiger des textes compréhensibles <div>2</div>					
			CC CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «traiter les demandes des clients» <div>1</div>		CC CI 2: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation) <div>2</div>					



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



Nouveau programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA FIEn

1 ^{re} année d'apprentissage				2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage	
Jours en présentiel	CI 1 (sept.)	CI 2 (oct.)		CI 4 (avr. - juin)				
			CI 3 (oct. - mars)		CI 6 (jan.)	CI 7 (mars - avr.)	CI 8 (mai - juin)	CI 9 (sept. - déc.)
					CI 5 (déc.)			CI 10 (jan. - fév.)
Phase d'autosupplémentation guidée								
Contrôles de compétence			CC CI 1: Certificat e-test (40%) • Gérer habilement les interfaces en entreprise • Traiter les demandes des clients sur différents canaux		CC CI 2: Certificat e-test (40%) Certificat e-test • Utiliser des infrastructures numériques • Créer des contenus numériques			
			CC CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert traiter les demandes des clients		CC CI 2: Mandat de transfert (60%) 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 après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année

74 Les cours interentreprises

- 10 jours de CI
 - 8 jours en présentiel
 - 2 jours de phase d'autoapprentissage guidée (prévoir 2x 8 heures en entreprise)



75 Les cours interentreprises



Réalisations attendues

En 1^{ère} année

- Œuvre « mon entreprise » sans note
- Œuvre notée «traiter les demandes des clients» 60 % de la note
- Note combinée avec des e-tests 40 % de la note
 - Prévoir 10 heures de travail en entreprise

En 2^{ème} année

- Œuvre notée «mon projet entreprise» 60 % de la note
- Note combinée avec des e-tests 40 % de la note
- Prévoir 20 heures de travail en entreprise
- Implication des formatrices et formateurs pour la confidentialité des affaires



Procédure de qualification / examens finaux

77 Procédure de qualification (1/3)

Pendant l'apprentissage :

Notes d'expérience

- Moyenne des 6 notes **de l'entreprise** 25%
- Moyenne des 2 notes **des cours interentreprises** (1 œuvre et le projet entreprise) 25 %
- Moyenne des 6 bulletins semestriels **scolaires** 50 %
- La moyenne de ces 3 postes vaut pour 40 % de la note CFC



78 Procédure de qualification (2/3)

Examen final «pratique»

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen **oral de 50 min**
 - Se base sur le portfolio
- Suppression de l'examen écrit
- **Cet examen vaut pour 30 % de la note CFC**
- **La note de cet examen doit être supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire)**



Procédure de qualification (3/3)

Examens scolaires finaux

- DCO A (les maturités sont exemptés de cet examen)

30 min à l'oral sous forme d'une présentation et d'une application active (dont 15' sur le portfolio)

- DCO B

Examen de 225 minutes avec DCO C et DCO E

- DCO C

75 min écrit sous forme de simulations pratiques et d'une langue étrangère (dont 15' pour IT ou DE)

- DCO D

30 min à l'oral sous forme d'un jeu de rôles et de traitement de situations déterminantes pour le succès (y compris 15' langue étrangère)

- DCO E

75 min par écrit sous forme d'une étude de cas avec des tâches partielles

- Ces examens valent pour 30 % de la note CFC
- La note de ces examens doit être supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire)



Votre suivi

81 Avant l'arrivée de l'apprenti-e

- Lire les mandats pratiques
- Rédiger le plan de formation (quoi et quand)
 - Impliquer les différentes personnes concernées en entreprise
- Inscrire l'entreprise et l'apprenti-e sur Konvink
- Importer les apprenti-es dans le cockpit de formation
- Définir le soutien financier de l'entreprise pour l'achat de :
 - L'ordinateur
 - Des supports scolaires



Vos rappels pour un suivi de la formation

Au début de la formation

- Le plan de formation

Tous les mois

- Les notes scolaires
- Le suivi des mandats et œuvres «entreprise»
- Le suivi des mandats et œuvres «cours interentreprises»

Tous les semestres

- L'autoévaluation avec la grille des compétences et votre évaluation
- Le rapport de formation
- L'entretien
- La note



Contacts

www.cifc-ne.ch



Bienvenue sur le site de la cifc-ne. Merci de choisir la partie du site qui vous intéresse.
Vous pourrez changer à tout moment en cliquant sur le bouton "Réforme" en haut à droite de l'écran.

Réforme 2017

Concerne:

- Contrat dual avant 2023
- 18 mois
- Stage 3+1

Réforme 2023

Concerne:

- Contrat dual dès août 2023



Contact



CIFC-NE

Rue Jardinière 69
Case Postale 1365
2301 La Chaux-de-Fonds

Tél. 032/910.94.07
Fax. 032/910.94.01
E-Mail info@cifc-ne.ch
Site www.cifc-ne.ch



Mme Laurence Chételat



Garder le contact



Groupe de formateurs



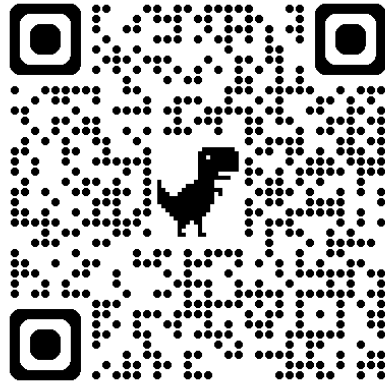
Les formations à venir



A vos agendas

- Accompagner et intégrer son apprenti-e (comment accompagner son apprenti-e)
- Formation pour formateurs en entreprise (apprendre à utiliser Konvink et bien plus)

Inscriptions :



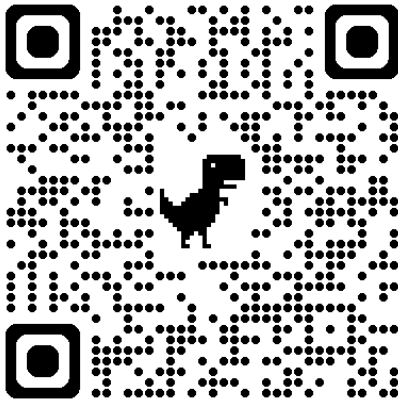
<https://cifc-ne.ch/23/formateurs/> Rubrique formation.

Coaching



- Un accompagnement à la carte en entreprise
- Des solutions clef en main pour votre accompagnement
- Abonnements annuels

Informations :



<https://refcom.ch/>



Merci de votre attention

Evaluation

