



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

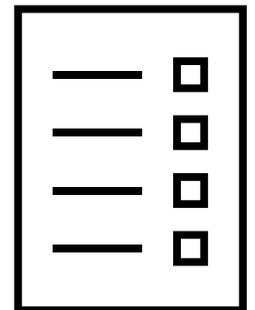


Réforme 2023 | Employé-e de commerce AFP Module pour formatrices et formateurs en entreprise

Mise à jour février 2024

2 Programme

- Introduction – Objectifs – Présentations
- Aperçu général de la réforme 2023
- Les trois lieux de formation, interactions
- Cours interentreprises/contrôle des compétences des cours interentreprises
- Formation axée sur les compétences opérationnelles
- Le concept de la formation en entreprise et ses instruments
- Planification de la formation en entreprise/planification individuelle de la formation
- Environnement de formation et d'apprentissage numérique KONVINK
- Phase de développement des compétences (mandat pratique/grille de compétences)
- Phase d'évaluation des compétences (entretien de qualification/rapport de formation)
- Perspectives et conclusion

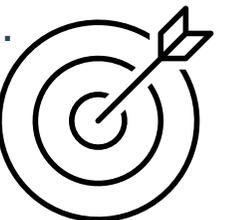


Objectifs

4 Objectifs

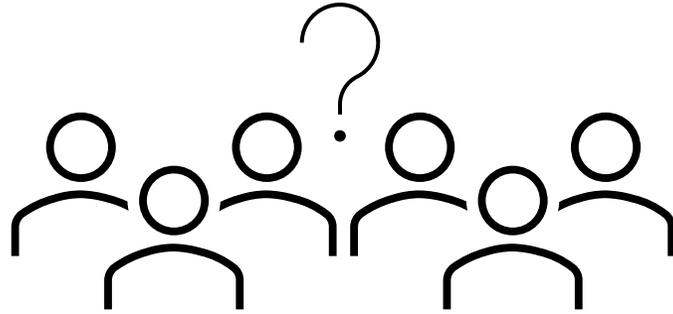
Les participantes et participants :

- connaissent la **vue d'ensemble de la formation** et peuvent associer correctement les tâches avec les différents lieux de formation ;
- peuvent élaborer un **plan de formation pour leur entreprise** de manière autonome ;
- connaissent le **mandat pratique** et la **grille de compétences** en tant qu'instruments de développement des compétences en entreprise et savent les utiliser à bon escient ;
- connaissent **l'entretien de qualification** et le **rapport de formation** en tant que bases de l'évaluation des compétences en entreprise et peuvent les utiliser dans la pratique ;
- connaissent **l'instrument d'évaluation pour le contrôle des compétences** en entreprise et peuvent l'utiliser de manière autonome ;
- peuvent échanger activement avec d'autres participant-e-s et retenir des conseils pour la pratique.



Introduction

6 Qui est qui ?



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

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

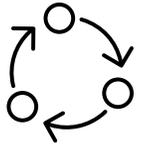
Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
a	Gestion du développement professionnel et personnel	a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	a3 : Gérer les changements dans l'environnement 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	



9 Les principales nouveautés en bref (1/2) - AFP

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

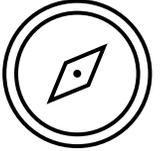
- Apprentissage autonome et individualisé = apprenti-e-s responsables
- Nouveau : 2 jours d'école / semaine en 1^{re} année d'apprentissage
- Nouveau : 8 jours de cours interentreprises
- Cadres d'apprentissage hybrides
- Outils numériques



10 Les principales nouveautés en bref (2/2) - AFP

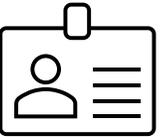
Orientation vers les compétences opérationnelles

- 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
- **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
- Évaluation des compétences : entretien de qualification et rapport de formation, note d'expérience (instrument d'évaluation Contrôle des compétences Entreprise)



11 Changement de niveau

Employée/employé de commerce CFC avec maturité professionnelle intégrée → Employée/Employé de commerce CFC

- En cas de résultats insuffisants, il est possible de passer à l'apprentissage CFC sans répéter l'année d'apprentissage
- Dans le sens inverse, les conditions varient d'un canton à l'autre

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

- En cas de résultats insuffisants de manière répétée dans l'apprentissage CFC et de chances de réussite compromises, il est possible, avec l'accord de l'office de la formation professionnelle, de répéter l'année d'apprentissage.
- Si une répétition n'est pas indiquée, le contrat d'apprentissage peut être résilié.
- Selon l'entreprise formatrice, il est possible, après une résiliation, de rester dans la même entreprise et d'effectuer un apprentissage AFP à la place d'un CFC.
- En cas de passage d'une formation CFC de trois ans à une formation AFP de deux ans, il est obligatoire de résilier le contrat d'apprentissage et donc de conclure un nouveau contrat d'apprentissage, car la formation AFP est une profession à part entière.



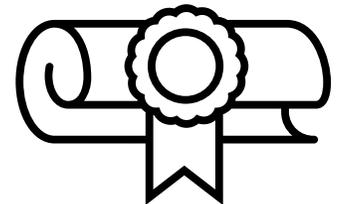
12 **Employée/employé de commerce AFP → Employée/Employé de commerce CFC**

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

- Accès en 2 ans 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

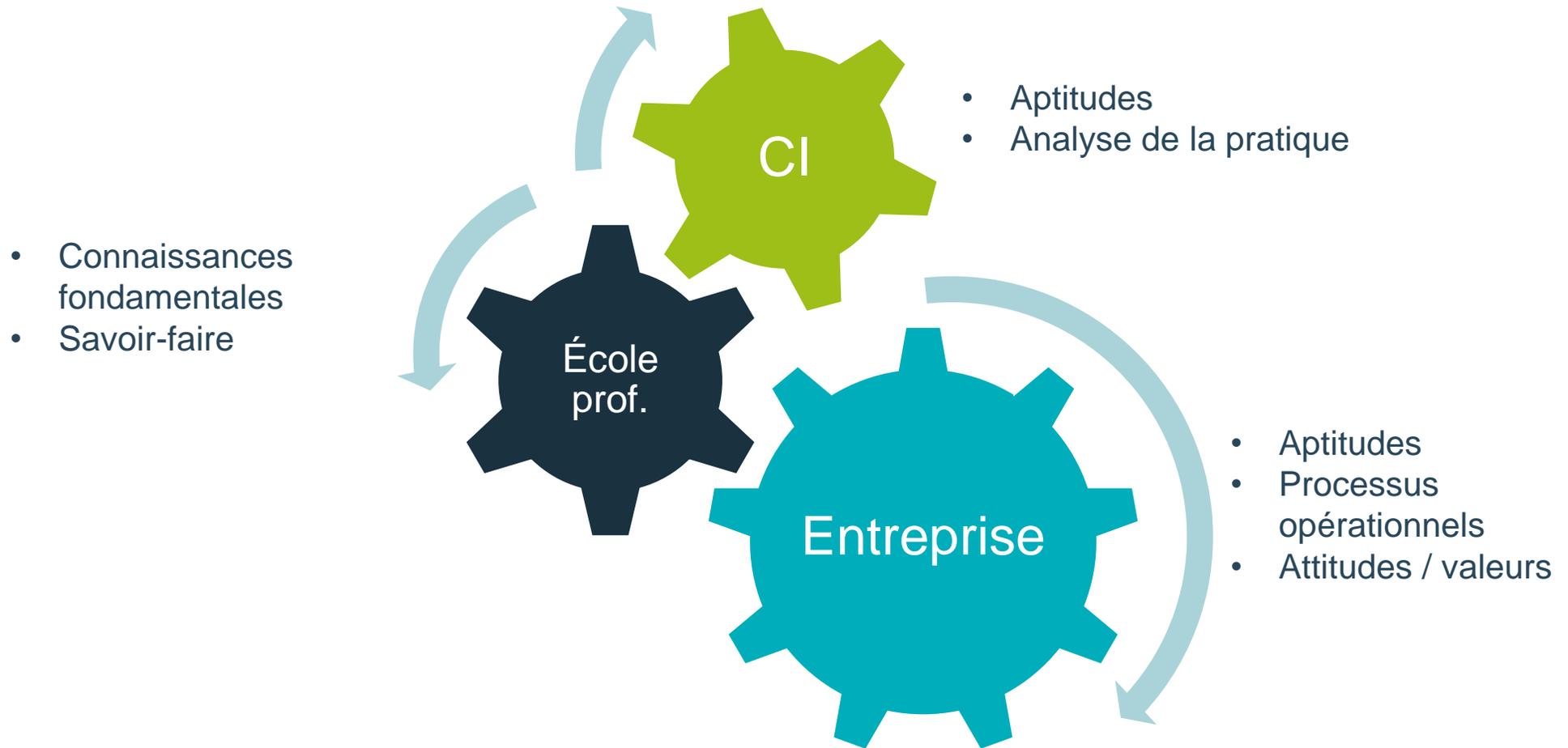
Formation CFC raccourcie en 2 ans

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



Les trois lieux de formation : aperçu et interactions

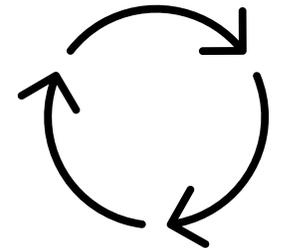
14 Les interactions entre les trois lieux de formation



15 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

Le nouveau programme des CI

Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

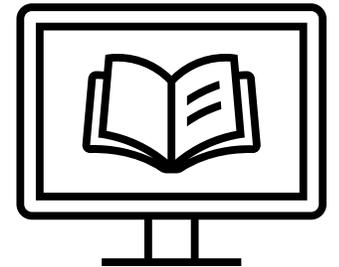
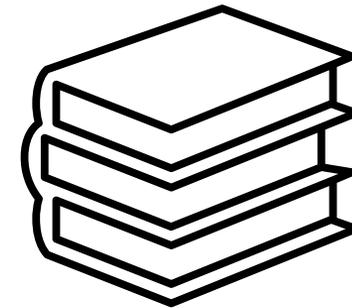
		1. Année de formation				2 ^e année de formation		
Contrôles des compétences	Jours en présentiel	CI 1 (septembre-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Travailler avec Konvink Portfolio personnel Mon entreprise IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » Avoir 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

18 Phases d'autoapprentissage guidées

- AFP : 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 par jour de CI) 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).



20 Certificat E-Test

igkg schweiz suisse svizzera

NAVIGATOR DASHBOARD MEIN PORTFOLIO ABMELDEN

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 personnel ». 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



**Développer des compétences opérationnelles –
les interactions essentielles entre les lieux de formation**

22 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)



23 Quiz sur les compétences opérationnelles



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	



Définition de la tâche

Une compétence opérationnelle est attribuée pour chaque groupe. 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 » (cf. dia 24)
Forme sociale : travail de groupe
Durée : 10' de préparation, 3' de présentation par groupe (forme libre)



	Compétence CFC	Compétence AFP
Groupe 1	a1 Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a1 Idem CFC
Groupe 2	b4 Exécuter des tâches de gestion de projet...	d1 Organiser des séances et des événements
Groupe 3	c3 ...Mettre en œuvre des processus...	c3 ...Mettre en œuvre des processus...
Groupe 4	d1 Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	b1 Accueillir les clients et les fournisseurs b2 Réceptionner et traiter les demandes...
Groupe 5	e4 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	e2 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise

Exemples de réponses

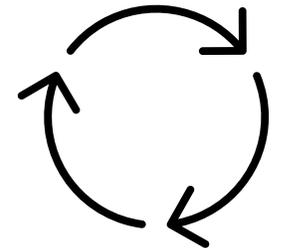
	Compétence		Mise en œuvre		
	CFC	AFP	Entreprise	École	CI
Salle 1	a1 Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a1 Idem CFC	Lors des entretiens de qualification semestriels	Entraînement à l'entretien d'embauche lors d'un cours d'expression orale	Réflexions et apprentissages des mandats de transferts
Salle 2	b4 Exécuter des tâches de gestion de projet...	d1 Organiser des séances et des événements	Organiser le repas de fin d'année	Bureautique – excel, outlook, planificateur de Gant	Présentation orale en sous-groupes
Salle 3	c3 ...Mettre en œuvre des processus...	c3 ...Mettre en œuvre des processus...	Organiser l'archivage	Bureautique - excel	Suivre les tâches d'un mandat de transfert
Salle 4	d1 Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	b1 Accueillir les clients et les fournisseurs b2 Réceptionner et traiter les demandes...	Réception téléphonique ou au guichet	Expression orale en français et langue étrangère sur les phrases clés de la relation client	CCCI - Traiter les demandes des clients
Salle 5	e4 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	e2 Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	Mettre à jour le site internet de l'entreprise	ICA Français Langue étrangère	Œuvre Mon entreprise

Le concept de la formation en entreprise et ses instruments

29 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						

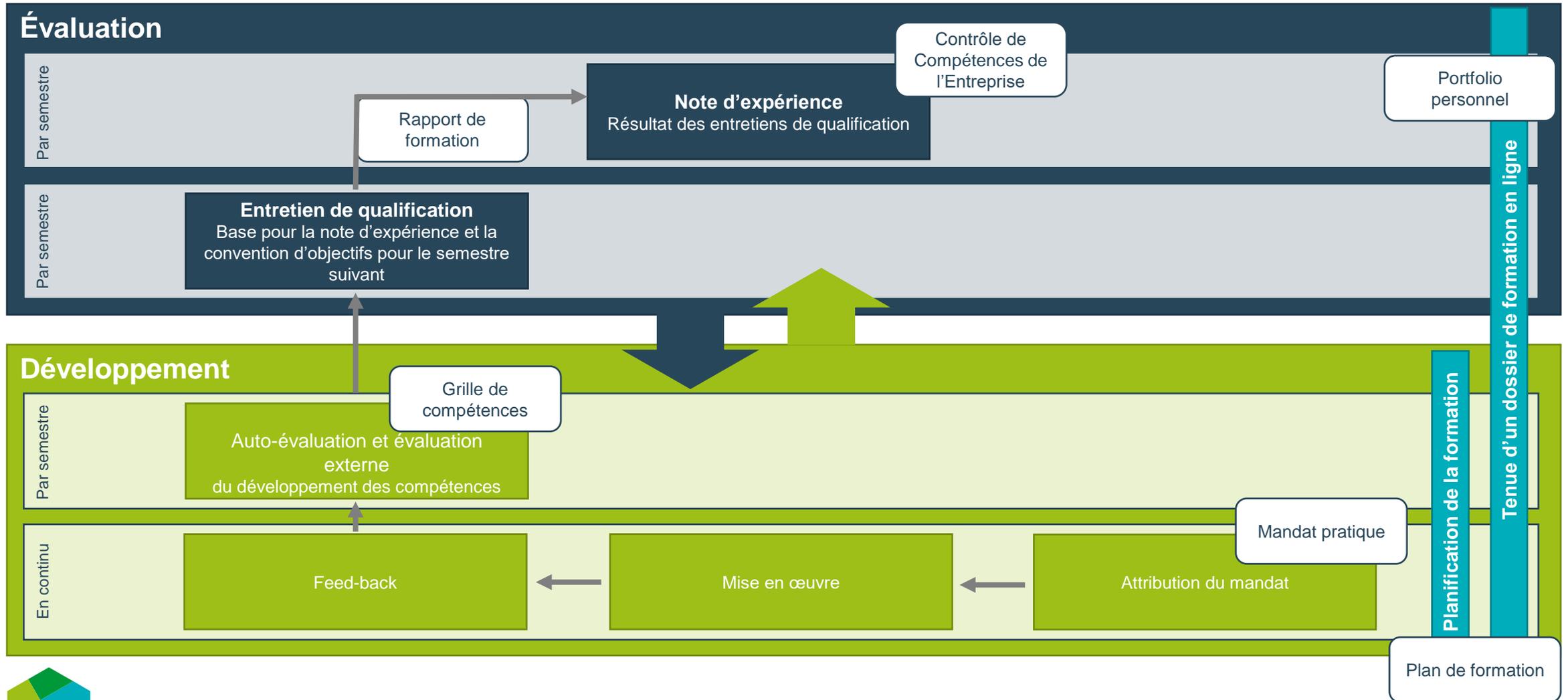
- Les contenus de formation des trois lieux de formation sont parfaitement harmonisés.



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

30 Formation en entreprise



Phase de développement

Étape 1 : planifier la formation en entreprise

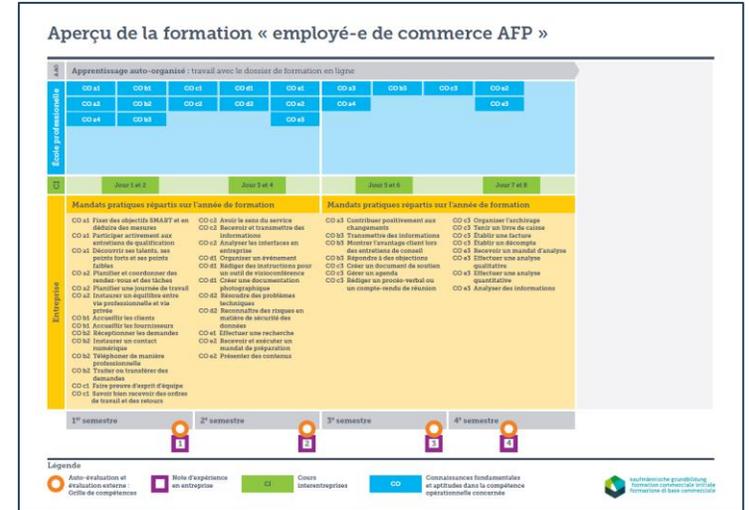
Étape 1 : planifier la formation en entreprise (1/3)

Situation initiale

Dans le cadre de la formation initiale « Employé-e-s de commerce AFP », votre rôle de formateur ou formatrice consiste à encadrer et à évaluer les personnes en formation. Vous recevez un aperçu de la formation ainsi qu'un plan de formation qui vous aident à planifier les phases du développement et de l'évaluation des personnes en formation dans l'entreprise.

Utilité

Encadrement optimal des personnes en formation grâce à une **planification globale du développement et de l'évaluation à l'aide de la vue d'ensemble de la formation et de la planification de la formation.**



igkg schweiz suisse cific svizzera

Plan de formation exemple Employé-e de commerce AFP

ID No.	Mandats pratiques	CO	EP	CI	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	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				

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

Démarche

1. Consultez l'aperçu de la formation pour avoir une vue d'ensemble des mandats pratiques de l'année de formation concernée.
2. L'aperçu vous montre également quelles compétences opérationnelles sont traitées à l'école professionnelle.
3. Réfléchissez au domaine de votre entreprise et aux délais à fixer pour la réalisation des mandats pratiques et consignez-les dans le plan de formation (Excel).
4. Planifiez au moins une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre, ainsi que l'entretien de qualification.
5. Réfléchissez à la personne qui encadrera la personne en formation dans la réalisation des mandats pratiques et définissez les modalités avec les personnes concernées.

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

Apprentissage auto-organisé - Travail avec le dossier de formation en ligne

CO	CO M1	CO M2	CO M3	CO M4	CO M5	CO M6	CO M7	CO M8	CO M9	CO M10
CO M1	CO M2	CO M3	CO M4	CO M5	CO M6	CO M7	CO M8	CO M9	CO M10	CO M11
CO M1	CO M2	CO M3	CO M4	CO M5	CO M6	CO M7	CO M8	CO M9	CO M10	CO M11

Mandats pratiques répartis sur l'année de formation

Sem 1 et 2	Sem 3 et 4	Sem 5 et 6	Sem 7 et 8
<ul style="list-style-type: none"> CO 01 Fixer des objectifs SMART et en débiter des mesures CO 02 Participer activement aux entretiens de qualification CO 03 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO 04 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO 05 Planifier une journée de travail CO 06 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO 07 Accueillir les clients CO 08 Accueillir les fournisseurs CO 09 Réceptionner les demandes CO 10 Instaurer un contact téléphonique CO 11 Téléphoner de manière professionnelle CO 12 Traiter ou transférer des demandes CO 13 Faire preuve d'esprit d'équipe CO 14 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours 	<ul style="list-style-type: none"> CO 02 Annoter le sens du service CO 03 Recevoir et transmettre des informations CO 04 Analyser les interfaces en entreprise CO 05 Organiser et évaluer un processus CO 06 Rédiger des instructions pour un outil de communication CO 07 Créer une documentation photographique CO 08 Rédiger des problèmes techniques CO 09 Remarque des risques en matière de sécurité des données CO 10 Effectuer une recherche documentaire CO 11 Présenter des contenus 	<ul style="list-style-type: none"> CO 01 Contribuer positivement aux changements CO 02 Traiter un livre de caisse CO 03 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil CO 04 Créer un document de soutien CO 05 Créer un agenda CO 06 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion 	<ul style="list-style-type: none"> CO 01 Organiser l'archivage CO 02 Tenir un livre de caisse CO 03 Rédiger une facture CO 04 Répondre au dossier CO 05 Répondre au mandat d'analyse quantitative CO 06 Effectuer une analyse quantitative CO 07 Analyser des informations

1^{er} semestre **2^e semestre** **3^e semestre** **4^e semestre**

Légende

- Auto-évaluation et évaluation externe - Collège de compétences
- Note d'expérience en entreprise
- CI Cours interentreprises
- CO Connaissances fondamentales et appliquées dans la compétence opérationnelle concernée
- Volet formation qualification - Formation complémentaire initiale - Formation à base commerciale

igkg schweiz suisse cific cific svizzera

Plan de formation exemple Employé-e de commerce AFP

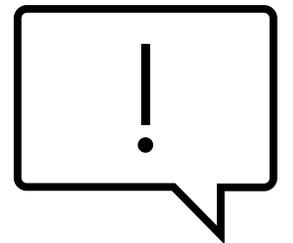
ID No.	Mandats pratiques	CO	EP	CI	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Département
Domaine de compétence opérationnelle A. Gestion du développement professionnel et personnel										
	Fixer des objectifs SMART et en débiter des mesures	a1	1-2	1-2	1-2	x				
	Participer activement aux entretiens de qualification	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 téléphonique	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				
	Annoter le 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		



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- Souvent, en entreprise, la réalité ne correspond pas à ce qui est prévu dans le plan de formation. Utilisez le plan comme un outil et une référence, pas comme une directive stricte.
- Tenez également compte du niveau de compétence individuel des personnes en formation lorsque vous planifiez la formation.
- Assurez-vous que la personne en formation est capable de réaliser tous les mandats pratiques et qu'elle bénéficie de l'encadrement d'une personne expérimentée.
- Veillez à ce que la **personne en formation effectue une auto-évaluation** de l'évolution de ses propres compétences **une fois par semestre en utilisant la grille de compétences. Vous ou une autre personne** qui assure l'encadrement effectuez une **évaluation externe** par semestre.
- Appuyez-vous sur les auto-évaluations et les évaluations externes pour les entretiens de qualification semestriels.



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 : 15' de préparation

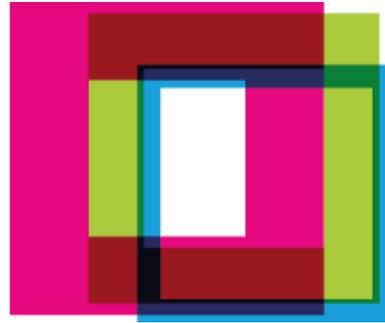


Environnement de travail et d'apprentissage numérique

Konvink – les nouveautés

37 Découvrons-les...

KONVINK
Wissen fürs Können.



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

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

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

Pour aller plus loin



Phase de développement

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

39 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 pour les AFP répartis sur les 2 années d'apprentissage



1^{re} année de formation

Planifier une journée de travail

Mandat pratique

Compétence opérationnelle a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien

Situation initiale

Chaque journée apporte son lot de nouveaux rendez-vous et de nouvelles tâches. Un planning quotidien judicieux est donc un outil précieux pour une exécution efficace et fiable des travaux à accomplir.

Utilise ce mandat pratique pour planifier ta journée de travail.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Pendant deux semaines, élabore un planning quotidien à l'aide de la méthode ALPES et de l'analyse ABC.

Pour cela, au début de chaque journée de travail, regarde les travaux et les rendez-vous prévus pour la journée.

Tâche partielle 2 Au cours de la première semaine, discute de ton planning quotidien avec ta ou ton responsable.

Demande-lui des conseils et des éléments à ajouter à ton planning quotidien.
Suis ton planning quotidien comme convenu.

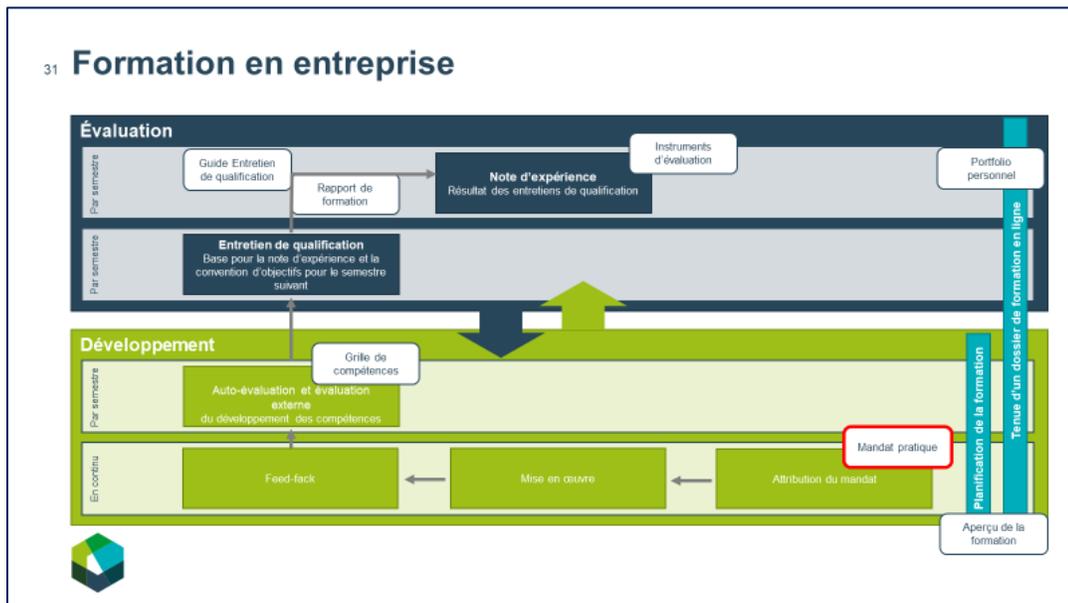
Tâche partielle 3 Après deux semaines, procède à une évaluation finale.

Analyse comment tu as réussi à gérer ton planning quotidien :

- As-tu suivi le planning quotidien comme prévu ?
- Il y a-t-il eu des changements fréquents dans le planning quotidien ? Si oui, pourquoi ?
- Dans quelle mesure le planning quotidien a-t-il été une aide pour exécuter ton travail ?

Discute de tes conclusions avec ta ou ton responsable.

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



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

Situation initiale

Les formatrices et formateurs ont tous comme objectif d'aider les personnes en formation à devenir des personnes professionnelles compétentes, indépendantes et sûres d'elles. Pour atteindre cet objectif, plusieurs instruments de travail sont à leur disposition. Le principal instrument pour la gestion du développement des compétences des personnes en formation est le mandat pratique.

Utilité

- Les mandats pratiques permettent aux personnes en formation d'accomplir et de s'exercer à exécuter des activités professionnelles essentielles.
- Grâce au mandat pratique, les personnes en formation peuvent directement mettre leurs acquis à profit dans leur travail quotidien.
- Grâce aux feed-back qu'elles reçoivent sur leur mandat pratique, elles apprennent à évaluer les exigences d'un travail de qualité et à voir si leurs réalisations correspondent à ces attentes.



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kauffrau/Kaufmann EBA
Employé-e de commerce AFP
Impiegata/Impiegato di commercio CFP

1^{re} année de formation

Planifier une journée de travail

Mandat pratique

Compétence opérationnelle a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien

Situation initiale

Chaque journée apporte son lot de nouveaux rendez-vous et de nouvelles tâches. Un planning quotidien judicieux est donc un outil précieux pour une exécution efficace et fiable des travaux à accomplir.

Utilise ce mandat pratique pour planifier ta journée de travail.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 Pendant deux semaines, élabore un planning quotidien à l'aide de la méthode ALPES et de l'analyse ABC.
Pour cela, au début de chaque journée de travail, regarde les travaux et les rendez-vous prévus pour la journée.

Tâche partielle 2 Au cours de la première semaine, discute de ton planning quotidien avec ta ou ton responsable.
Demande-lui des conseils et des éléments à ajouter à ton planning quotidien.
Suis ton planning quotidien comme convenu.

Tâche partielle 3 Après deux semaines, procède à une évaluation finale.
Analyse comment tu as réussi à gérer ton planning quotidien :

- As-tu suivi le planning quotidien comme prévu ?
- Il y a-t-il eu des changements fréquents dans le planning quotidien ? Si oui, pourquoi ?
- Dans quelle mesure le planning quotidien a-t-il été une aide pour exécuter ton travail ?

Discute de tes conclusions avec ta ou ton responsable.

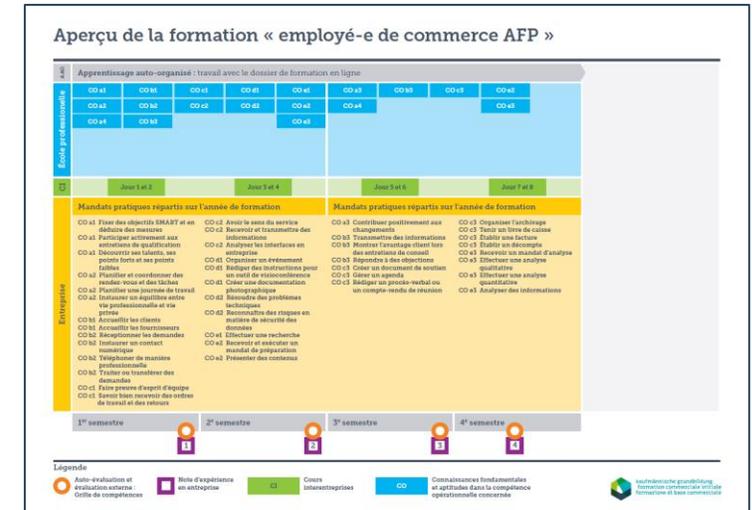
Tâche partielle 4 Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.



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

Démarche

1. Consultez la **vue d'ensemble** de la formation ou votre plan de formation en entreprise pour voir quand réaliser quel mandat pratique avec la personne en formation.
2. Choisissez une « **situation de travail** » appropriée dans laquelle elle peut **réaliser le mandat pratique**. Si la personne en formation effectue une tâche pour la première fois, veillez à bien lui expliquer le mandat pratique.
3. Voyez si vous devez aider la personne en formation pour la mise en œuvre. Vous pouvez éventuellement commencer la mise en œuvre en lui donnant quelques instructions.
4. **Fixez** ensemble avec la personne en formation **la date de remise du mandat pratique**.
5. Encadrez la personne en formation. Encouragez-la à vous demander de l'aide si nécessaire et à consigner la mise en œuvre dans son dossier de formation en ligne.
6. **Donnez-lui un feed-back sur la mise en œuvre et sur la documentation**. Vous saurez ainsi ce qui s'est bien passé et ce que la personne en formation pourra améliorer la prochaine fois. Si nécessaire, réattribuez le mandat pratique.



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

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

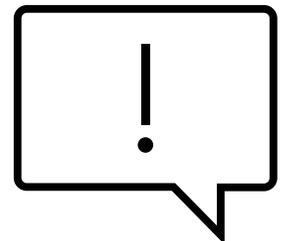
Toutes les compétences opérationnelles	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	17	1	▼
	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	16	0	▼
	Coordination des processus de travail en entreprise	15	0	▼
	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	14	0	▼
	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	13	0	▼

Pour aller plus loin

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

Quels sont les points à prendre en compte ?

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



43 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 « Planifier une journée de travail ». 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 « Planifier une journée de travail »
(CO c1 pour CFC / a2 pour AFP)

Forme sociale : travail en duo

Durée : 30' de préparation, 15' d'échanges

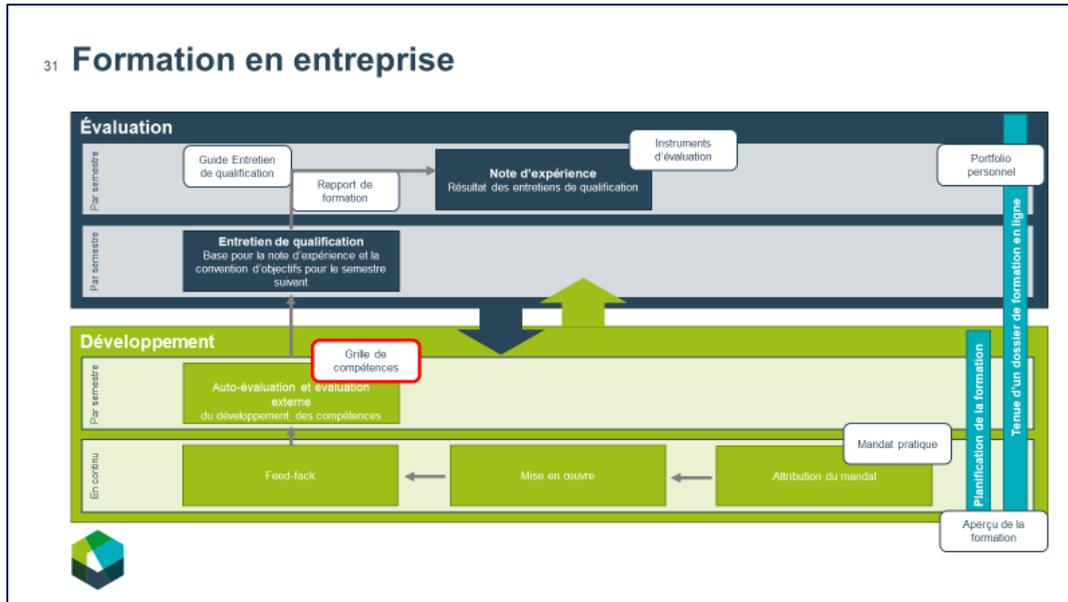


Phase de développement
Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation

45 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



KONVINK

NAVIGATEUR | DASHBOARD | MON PORTFOLIO | SE DÉCONNECTER

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: [dropdown] 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

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

Situation initiale

À la fin d'un semestre, lorsque tous les mandats pratiques du semestre ont été traités, les personnes en formation procèdent à une évaluation de leur niveau de compétence. En tant que formateur ou formatrice, vous procédez vous aussi à une évaluation des compétences des personnes en formation chaque semestre. Cette évaluation externe a également lieu deux fois par an. Pour ces évaluations, vous et les personnes en formation utilisez la grille de compétences préconçue.

Utilité

- Consigner les points forts et points faibles des personnes en formation
- Outil de réflexion idéal
- Soutient le développement ciblé de compétences
- Point de départ pour la planification d'autres mesures de développement
- Base pour les entretiens de qualification semestriels



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

Démarche

1. Demandez à la personne en formation d'effectuer une auto-évaluation du développement de ses compétences. Discutez également de qui se chargera de l'évaluation externe.
2. Parcourez les questions principales et les différents critères de compétences de la grille de compétences.
3. Consignez votre évaluation des points forts et des points faibles de la personne en formation.
4. Pour chaque question principale, procédez à une évaluation globale sur la base de vos notes. Mettez l'évaluation externe à la disposition des personnes en formation.
5. **Demandez-leur de comparer les deux évaluations. Les réflexions font partie de l'entretien de qualification.**

Evaluations «1re année d'apprentissage CFC»

Publié le 19.12.2022 | CFC formation Initiale DEMO
Utilise la grille de compétences pour une évaluation de ton poste. Où en es-tu dans le développement de tes compétences ? Quelles sont tes forces ? Et quelles sont tes faiblesses ? Profite de cette occasion pour examiner tes compétences dans leur globalité.

Démarrer l'évaluation Comparer les évaluations Inviter un évaluateur externe

Date	Type	Personne effectuant l'implémentation	Statut	Action
07. janvier 2023	Auto-évaluation	Moi-même	En cours de traitement	Ouvrir PDF Supprimer

Démarrer l'évaluation Comparer les évaluations Inviter un évaluateur externe

Terminer

Intro 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34

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

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

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

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

Critères de compétence

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

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

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

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

Je consigne mes compétences et leur développement de façon exhaustive.

J'y parviens déjà dans la pratique

Je vois un besoin d'amélioration

Ma conclusion :

* Je peux difficilement mettre cette compétence opérationnelle en pratique.

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

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

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

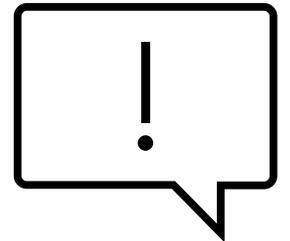
Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- L'évaluation sera très enrichissante pour les personnes en formation si elle leur permet de savoir ce qu'elles réussissent déjà bien et à quel niveau elles doivent encore progresser.
- Les personnes en formation et les formatrices et formateurs procèdent à **leur évaluation respective de manière individuelle**, et les **résultats sont ensuite comparés lors de l'entretien de qualification**.
- Exprimez-vous le plus concrètement possible. Impliquez éventuellement d'autres personnes, qui ont encadré la personne en formation dans son quotidien professionnel, dans l'évaluation externe.



49 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)



Astuces

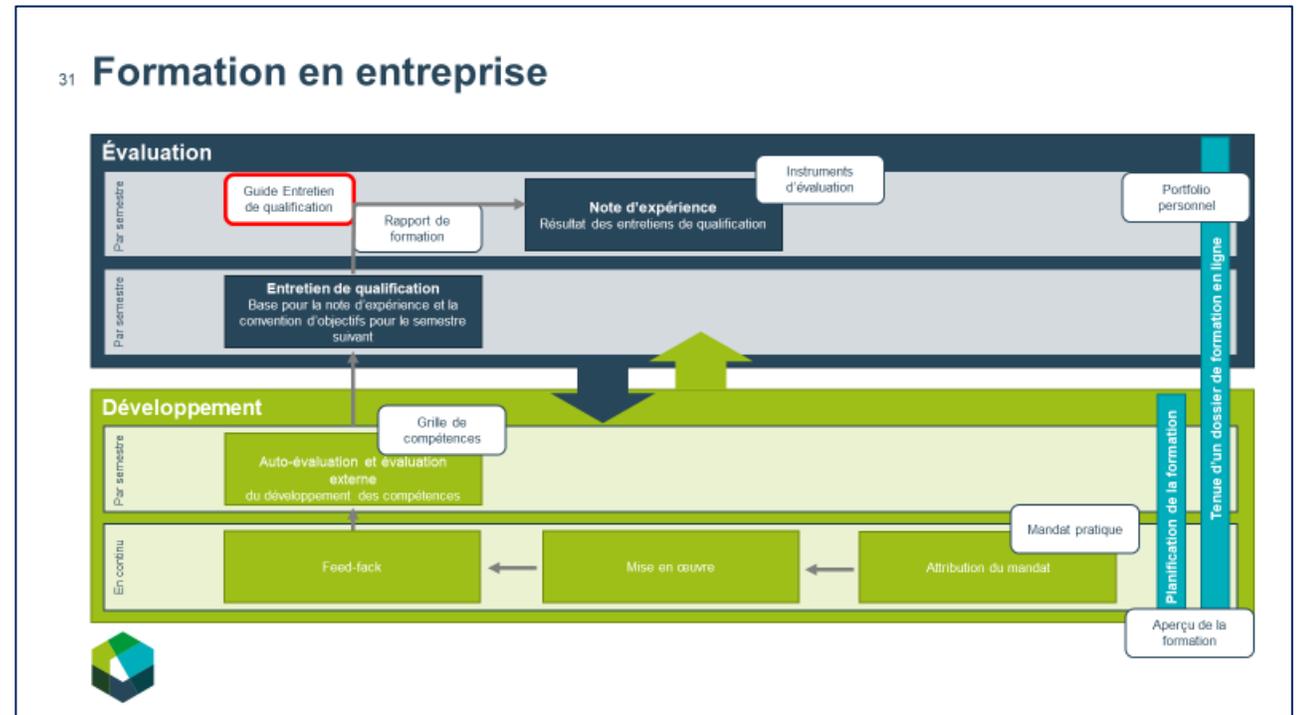


Phase d'évaluation

Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé

51 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



52 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (1/5)

Situation initiale

Une fois par semestre, vous organisez un **entretien de qualification** avec la personne en formation sur la base des **grilles de compétences** complétées (auto-évaluation avec ou sans évaluation externe) et des **réalisations documentées des mandats pratiques**. Dans le cadre de cet entretien, vous abordez les **points forts et les points faibles** actuels de la personne en formation et définissez des **mesures de développement** pour le semestre à venir.

Utilité

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



53 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (2/5)

Préparation

1. Faites-vous une idée précise du processus d'apprentissage et du développement des compétences des personnes en formation. **Consultez les mandats pratiques documentés et les résultats de la grille de compétences et demandez du feed-back à des collègues si nécessaire.**
2. Préparez l'entretien. Vous pouvez utiliser les critères du rapport de formation pour ce faire. Analysez la prestation de la personne en formation à l'aide de faits concrets. Vous pouvez déjà compléter le rapport de formation.
3. Convoiez les personnes en formation à l'entretien en précisant la date, le lieu et l'heure et préparez tous les documents requis (p. ex. rapport de formation préparé, résultats des auto-évaluations/évaluations externes, etc.).



54 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (3/5)

Déroulement

1. Prévoyez une agréable entrée en matière et commencez par une rétrospective du semestre écoulé.
2. C'est maintenant au tour des personnes en formation d'exposer leur point de vue. Au cours du dialogue, discutez des compétences acquises par les personnes en formation depuis le dernier entretien de qualification et des compétences pour lesquelles des lacunes subsistent.
3. Épinglez les points forts et les points faibles à l'aide d'exemples concrets. Pour cela, posez des questions qui incitent les personnes en formation à formuler leurs propres déclarations.
4. **Ensemble, définissez ensuite des objectifs et des mesures pour le prochain semestre.**
5. **Consignez toutes les réflexions dans le rapport de formation**



55 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (4/5)

Suivi

1. Assurez-vous que le rapport de formation est d ment complété et signé par toutes les parties. Transmettez le rapport de formation à la personne en formation, à sa/son représentant-e légal-e et aux éventuels services au sein de l'entreprise. Sur demande, le rapport de formation doit également être présenté aux autorités cantonales de surveillance.
2. Planifiez les mesures convenues pour le prochain semestre et assurez-vous que la personne en formation les met en œuvre.

The screenshot shows the 'Rapport de formation' form. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', ' valuation', 'Aperçu', 'Conclusion', and 'Enregistrer en PDF'. The 'Tableau de bord' tab is active. Below the navigation bar, the title 'Rapport de formation' is displayed. The main content area contains two paragraphs of text in red, providing instructions on how to use the report. At the bottom, there is a 'Tableau de bord' label.

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

The screenshot shows the 'Aperçu' form. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', ' valuation', 'Aperçu', 'Conclusion', and 'Enregistrer en PDF'. The 'Aperçu' tab is active. Below the navigation bar, the title 'Aperçu' is displayed. The main content area contains a paragraph of text in red, asking for points that did not go well. Below this, there is a section for 'Objectifs et mesures pour le prochain semestre'. This section contains two identical form blocks. Each block has a 'Objectif' field with a placeholder '[Saisir un mot-clé]', a 'Mesures' field with a placeholder '[Description des mesures]', and a 'Calendrier' field with a placeholder '[Saisir la date/période]'. The 'Enregistrer en PDF' button is visible at the top right.

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]

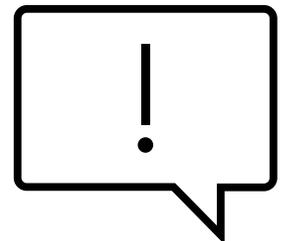
Objectif 2 [Saisir un mot-clé]
Mesures [Description des mesures]
Calendrier [Saisir la date/période]



56 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (5/5)

Quels sont les points à prendre en compte ?

- L'entretien de qualification n'est pas un monologue dans lequel on présente son point de vue aux personnes en formation, mais un dialogue ouvert aux deux perspectives.
- Ne vous focalisez pas uniquement sur les points faibles, mais aussi sur les points forts des personnes en formation.
- Veillez à donner aux personnes en formation un sentiment de réussite en valorisant le travail accompli.
- Veillez à ce que les engagements pris soient contraignants.



57 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

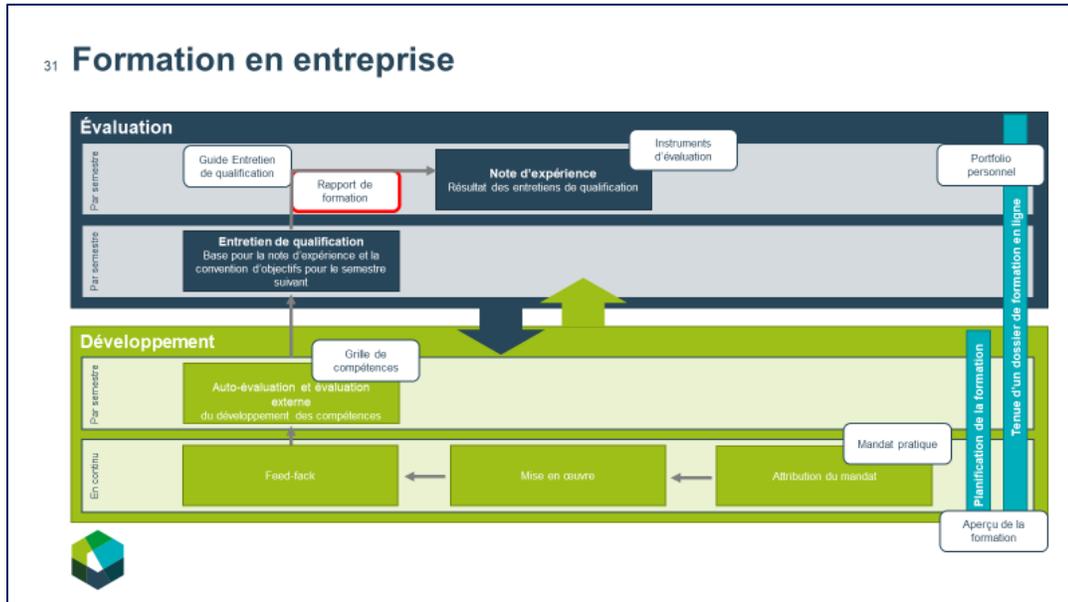


Tableau de bord Général Évaluation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF

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

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]

58 Mandat « Entretien de qualification »

Définition de la tâche

Vous êtes la formatrice/le formateur de Mia Modèle et vous vous préparez à l'entretien de qualification. Faites-vous une idée générale du développement des compétences de Mia en vous référant à ses mandats pratiques documentés (œuvres) et aux résultats de la grille de compétences. Élaborez un premier jet du rapport de formation en vue de l'entretien de qualification à venir.

Attente/objectif

Vous avez préparé l'entretien de qualification avec Mia Modèle et élaboré un premier jet du rapport de formation.

Conditions-cadres

Outil : fiche pratique « Mener un entretien de qualification ciblé », guide des entretiens de qualification, grille de compétences, mandats pratiques documentés (œuvres)

Forme sociale : travail individuel

Durée : 10'

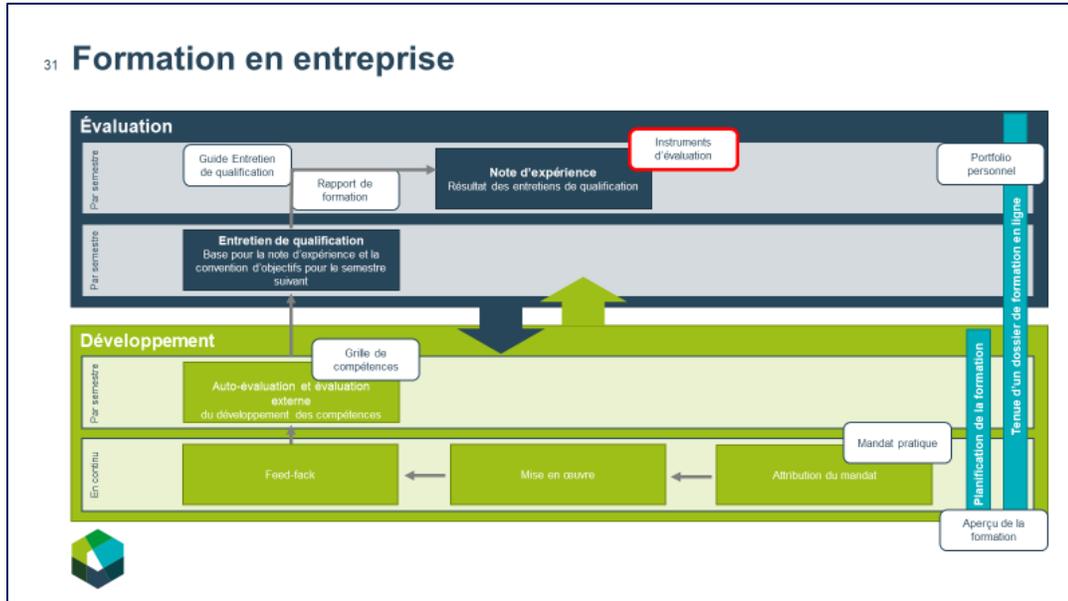


Phase d'évaluation

Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise

60 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 CFC de la branche Services et administration

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

Date d'examen : _____ Nom du candidat/de la candidate* : _____

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

** Formule :
$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points atteints} \times 5}{\text{Nombre max. de points possibles}} + 1$$

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 ».



61 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (1/3)

Situation initiale

Sur la base des entretiens de qualification semestriels avec les personnes en formation et des rapports de formation, vous procédez à leur évaluation. Celle-ci est intégrée sous forme de note d'expérience dans la procédure de qualification. Vous attribuez une note d'expérience après chaque semestre. Une grille d'évaluation standardisée est mise à votre disposition pour garantir une évaluation équitable.

Utilité

- Évaluation régulière et systématique du développement des compétences dans l'entreprise
- Renforcement du lieu d'apprentissage « entreprise » grâce à une note d'expérience pertinente pour la procédure de qualification.



62 Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (2/3)

Démarche

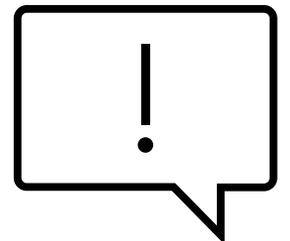
1. Ouvrez le formulaire « Note d'expérience entreprise » sur Konvink.
2. Parcourez les questions principales des différents critères d'évaluation. Procédez à une évaluation du développement des compétences des personnes en formation en vous appuyant sur les questions principales et les critères d'évaluation respectifs. Pour votre évaluation, référez-vous aux niveaux de qualité prédéfinis.
3. Notez vos remarques dans le champ « Observations ». Indiquez quels domaines la personne en formation maîtrise déjà bien, de même que ceux dans lesquels elle peut encore progresser. Veillez à documenter vos observations de façon concrète, exhaustive et intelligible.
4. Attribuez les points pour le domaine concerné. Justifiez les points qui ont été décomptés du total dans le champ correspondant.
5. La note d'expérience est générée automatiquement.
6. Transmettez la note d'expérience via Konvink à la plateforme d'échange de données cantonale BDEFA2.



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

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



64 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.

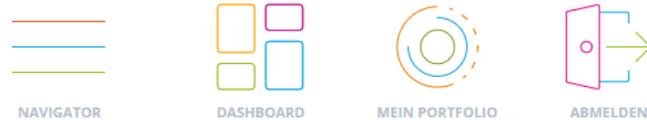
Conditions-cadres

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



Apprentissage autonome & encadrement

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



Hoch Home

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



Procédure de qualification

68 Procédure de qualification (1/4)

Pendant l'apprentissage :

Notes d'expérience

- Moyenne des 4 contrôles de compétences de l'entreprise → Note d'expérience de la formation à la pratique professionnelle
- Moyenne des 2 contrôles de compétences des CI → Note d'expérience des cours interentreprises
- Moyenne des 4 notes de bulletin semestriel → Note d'expérience de l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale



69 Procédure de qualification (2/4)

Vers la fin de l'apprentissage :

Examen final dans l'entreprise : Travail pratique

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

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



70 Procédure de qualification (3/4)

Vers la fin de l'apprentissage :

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

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

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



71 Procédure de qualification (4/4)

Conditions de réussite

La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies :

- a) la note du domaine de qualification « travail pratique » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- b) la note du domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- c) la note globale est supérieure ou égale à 4.

La procédure de qualification peut être répétée deux fois au maximum.

Qu'est-ce qu'une note éliminatoire ?

Une note éliminatoire signifie que la personne en formation doit obligatoirement obtenir une note suffisante, soit au moins 4, à ce domaine partiel et de qualification. Si ce n'est pas le cas, la procédure de qualification est considérée comme non réussie, même si la moyenne générale est suffisante.



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

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

Légende :

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

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

NSG = note semestrielle globale



Le saviez-vous ?

74 Fixation des connaissances



Merci de votre attention

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).



77 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 à un 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

