



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

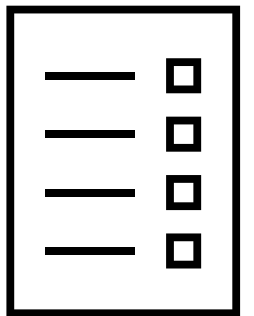


# Réforme 2023 | Employé-e de commerce AFP Module pour formatrices et formateurs en entreprise

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

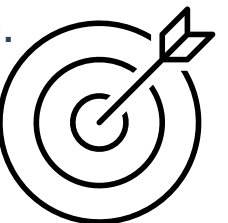


# Objectifs

## 4 Objectifs

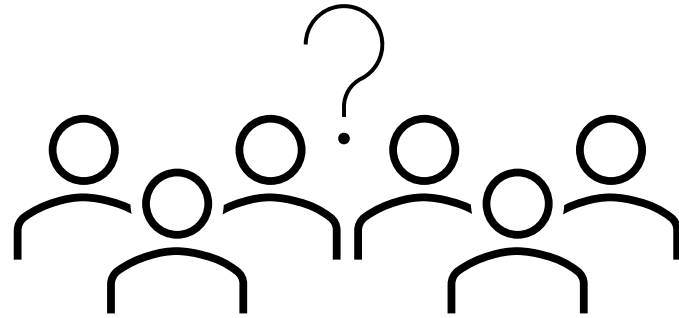
Les participantes et participants :

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

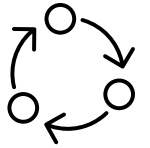




## 9 Les principales nouveautés en bref (1/2) - AFP

### 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

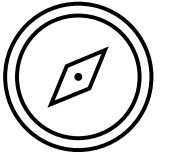
- Apprentissage autonome et individualisé = apprenti-e-s responsables
- Nouveau : 2 jours d'école / semaine en 1<sup>re</sup> année d'apprentissage
- Nouveau : 8 jours de cours interentreprises
- Cadres d'apprentissage hybrides
- Outils numériques



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

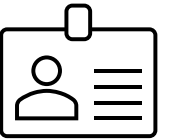
## Orientation vers les compétences opérationnelles

- 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



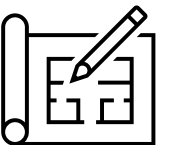
## Première langue étrangère obligatoire

- 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.



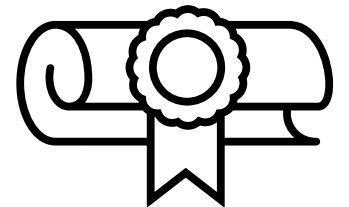
# 12 **Employée/employé de commerce AFP → Employée/Employé de commerce CFC**

## **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

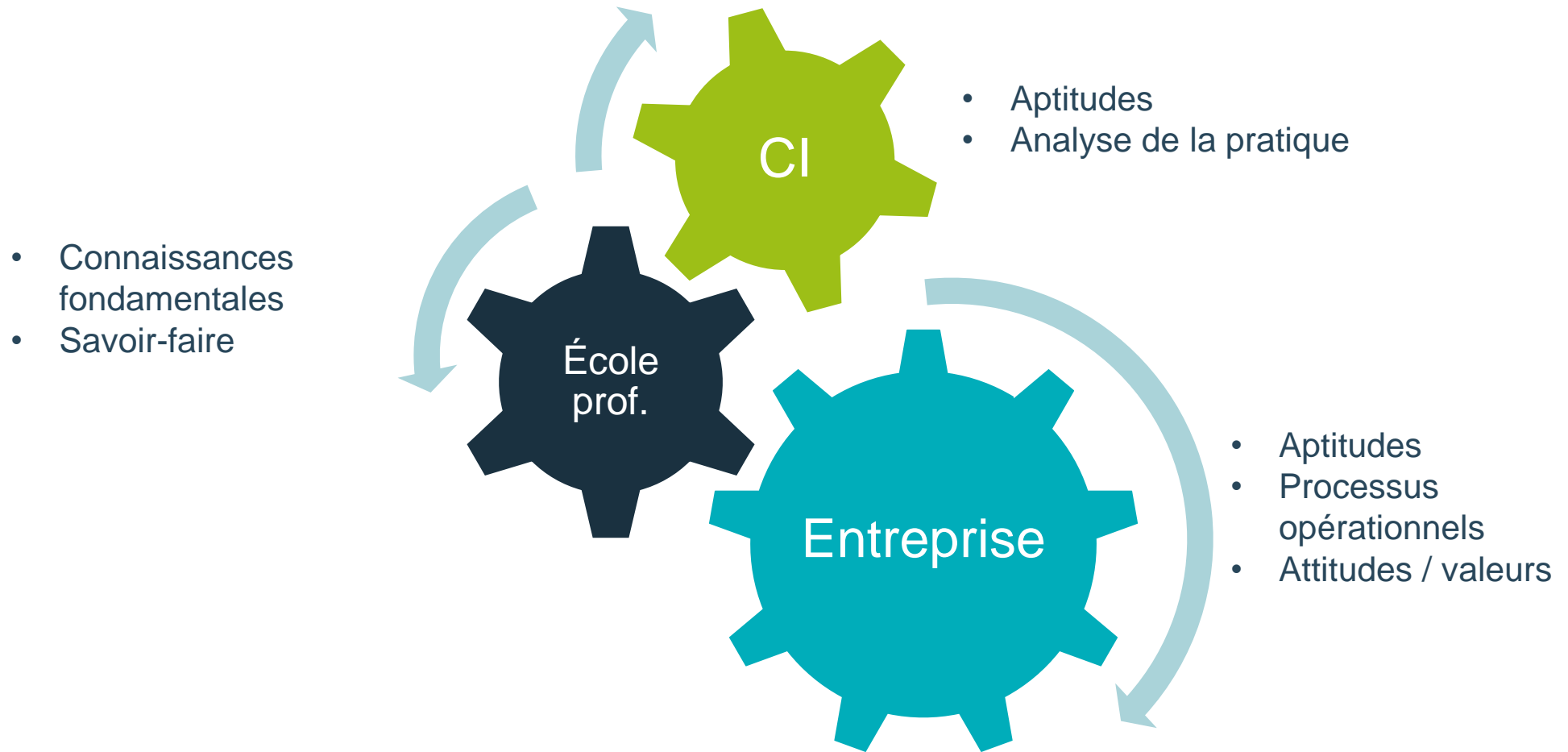
## **Formation CFC raccourcie en 2 ans**

- 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**

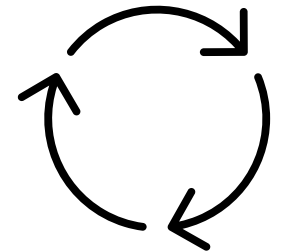
# 14 Les interactions entre les trois lieux de formation



# 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 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>e</sup> semestre	3 <sup>e</sup> semestre	4 <sup>e</sup> semestre						

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



## Légende

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

# Le nouveau programme des CI



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

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



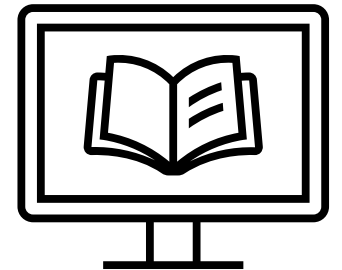
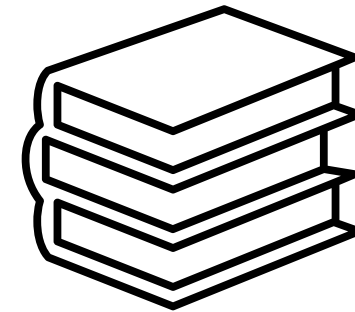
Remise après le CI 4/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2<sup>e</sup> année de formation



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

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

## 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 !

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 !

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





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

## Exemples de réponses

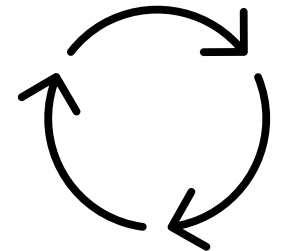
	Compétence		Mise en œuvre		
	CFC	AFP	Entreprise	École	CI
<b>Salle 1</b>	<b>a1</b> Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	<b>a1</b> Idem CFC	Lors des entretiens de qualification semestriels	Entraînement à l'entretien d'embauche lors d'un cours d'expression orale	Réflexions et apprentissages des mandats de transferts
<b>Salle 2</b>	<b>b4</b> Exécuter des tâches de gestion de projet...	<b>d1</b> Organiser des séances et des événements	Organiser le repas de fin d'année	Bureautique – excel, outlook, planificateur de Gant	Présentation orale en sous-groupes
<b>Salle 3</b>	<b>c3</b> ...Mettre en œuvre des processus...	<b>c3</b> ...Mettre en œuvre des processus...	Organiser l'archivage	Bureautique - excel	Suivre les tâches d'un mandat de transfert
<b>Salle 4</b>	<b>d1</b> Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	<b>b1</b> Accueillir les clients et les fournisseurs <b>b2</b> 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
<b>Salle 5</b>	<b>e4</b> Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias	<b>e2</b> 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 <sup>er</sup> semestre		2 <sup>e</sup> semestre		3 <sup>e</sup> semestre		4 <sup>e</sup> semestre			

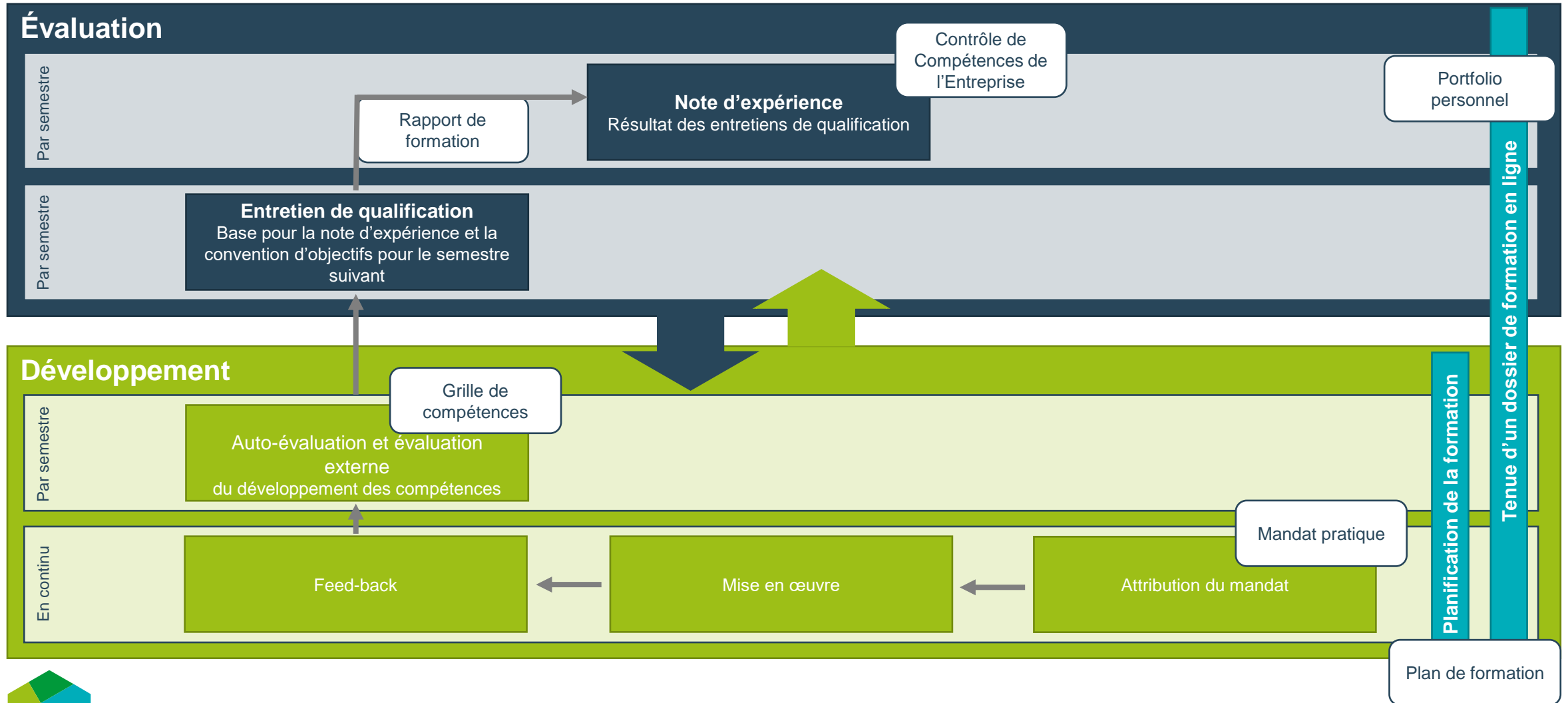
- Les contenus de formation des trois lieux de formation sont parfaitement harmonisés.



## Légende

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

# 30 Formation en entreprise



**Phase de développement**

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

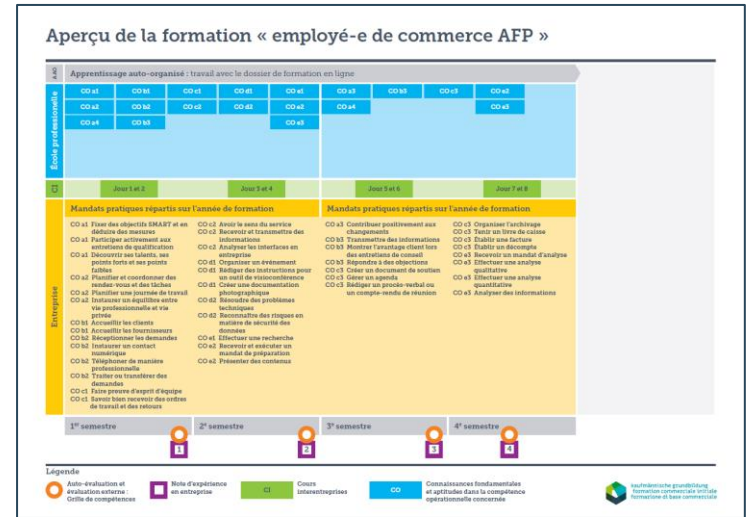
# Étape 1 : planifier la formation en entreprise (1/3)

## 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
<b>Domaine de compétence opérationnelle A. Gestion du développement professionnel et personnel</b>										
	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		
<b>Domaine de compétence opérationnelle B. Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts</b>										
	Accueillir les clients	b1	1-2	1-2	1-2	x				
	Accueillir les fournisseurs	b1	1-2	1-2	1-2	x				
	Répondre aux demandes	b2	1-2	1-2	1-2	x				
	Instaurer un contact téléphonique	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		
<b>Domaine de compétence opérationnelle C. Collaboration au sein de processus de travail en entreprise</b>										
	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				
	Anser 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		





# 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 »**

**Mandats pratiques répartis sur l'année de formation**

Module	1er semestre	2e semestre	3e semestre	4e semestre
M1	CO a1, CO a2, CO a3, CO a4	CO a5, CO a6, CO a7, CO a8	CO a9, CO a10, CO a11, CO a12	CO a13, CO a14, CO a15, CO a16
M2	CO b1, CO b2, CO b3, CO b4	CO b5, CO b6, CO b7, CO b8	CO b9, CO b10, CO b11, CO b12	CO b13, CO b14, CO b15, CO b16
M3	CO c1, CO c2, CO c3, CO c4	CO c5, CO c6, CO c7, CO c8	CO c9, CO c10, CO c11, CO c12	CO c13, CO c14, CO c15, CO c16
M4	CO d1, CO d2, CO d3, CO d4	CO d5, CO d6, CO d7, CO d8	CO d9, CO d10, CO d11, CO d12	CO d13, CO d14, CO d15, CO d16
M5	CO e1, CO e2, CO e3, CO e4	CO e5, CO e6, CO e7, CO e8	CO e9, CO e10, CO e11, CO e12	CO e13, CO e14, CO e15, CO e16
M6	CO f1, CO f2, CO f3, CO f4	CO f5, CO f6, CO f7, CO f8	CO f9, CO f10, CO f11, CO f12	CO f13, CO f14, CO f15, CO f16

**Legende**

- Auto-évaluation et évaluation externe - Collège de compétences
- Note d'expérience en entreprise
- Cours interentreprises
- Connaissances fondamentales et appliquées dans la compétence opérationnelle concernée



**igkg schweiz suisse cific cific svizzera**

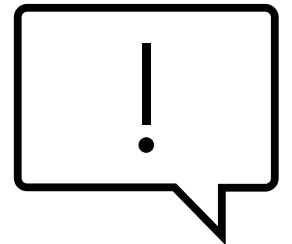
**Plan de formation exemple Employé-e de commerce AFP**

ID No	Mandats pratiques	CO	EP	CI	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Département
<b>Domaine de compétence opérationnelle A. Gestion du développement professionnel et personnel</b>										
	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			
<b>Domaine de compétence opérationnelle B. Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts</b>										
	Accueillir les clients	b1	1-2	1-2	1-2	x				
	Accueillir les fournisseurs	b1	1-2	1-2	1-2	x				
	Réceptionner les demandes	b2	1-2	1-2	1-2	x				
	Instaurer un contact numérique	b2	1-2	1-2	1-2	x				
	Téléphoner de manière professionnelle	b2	1-2	1-2	1-2	x				
	Travailler 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		
<b>Domaine de compétence opérationnelle C. Collaboration au sein de processus de travail en entreprise</b>										
	Faire preuve d'esprit d'équipe	c1	1-2	1-2	1-2	x				
	Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	c1	1-2	1-2	1-2	x				
	Avoir les sens du service	c2	1-2	3-4	1-2		x			
	Recevoir et transmettre des informations	c2	1-2	3-4	1-2		x			
	Analyser les interfaces en entreprise	c2	1-2	3-4	1-2		x			
	Créer un document de soutien	c3	3-4	5-6	3-4			x		

## 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](http://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 <span>7</span> <span>1</span>
	Interaction dans un milieu de travail interconnecté <span>10</span> <span>0</span>
	Coordination des processus de travail en entreprise <span>21</span> <span>0</span>
	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs <span>14</span> <span>0</span>
	Utilisation des technologies numériques du monde du travail <span>12</span> <span>0</span>

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<sup>re</sup> 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.

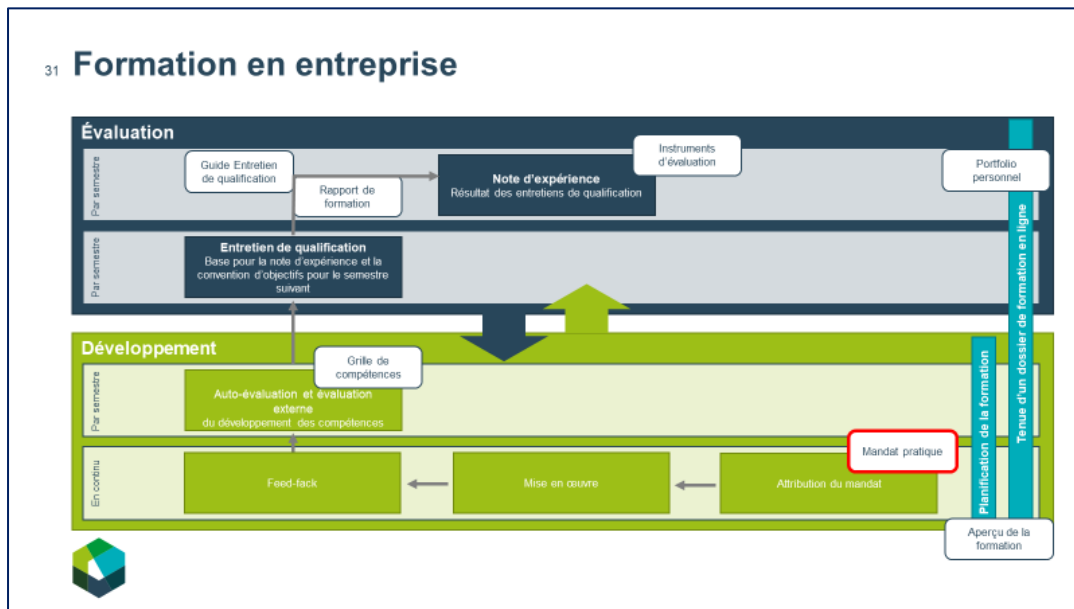
**Tâche partielle 3** Après deux semaines, procède à une évaluation finale.

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<sup>re</sup> 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.

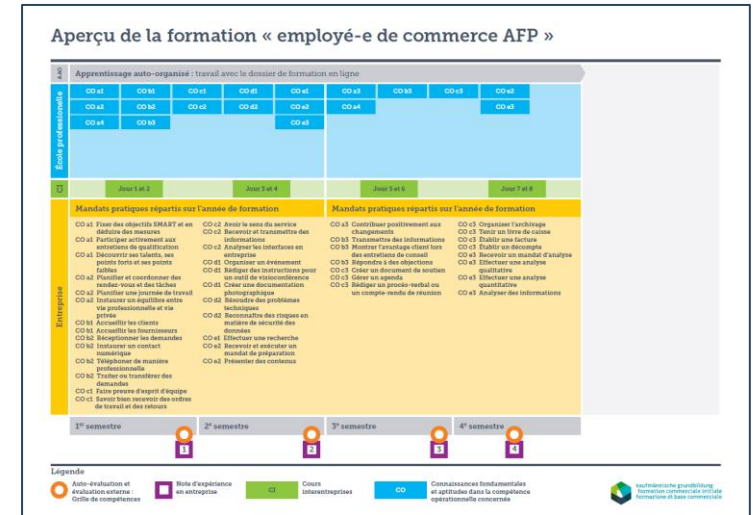




# Étape 2 : gérer le développement des compétences avec les mandats pratiques (2/3)

## 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 !

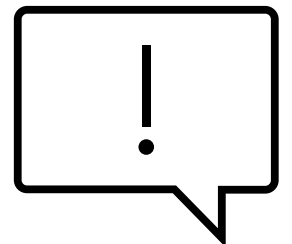
Toutes les compétences opérationnelles	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	11	7	▼
	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	11	10	▼
	Coordination des processus de travail en entreprise	11	21	▼
	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	11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

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

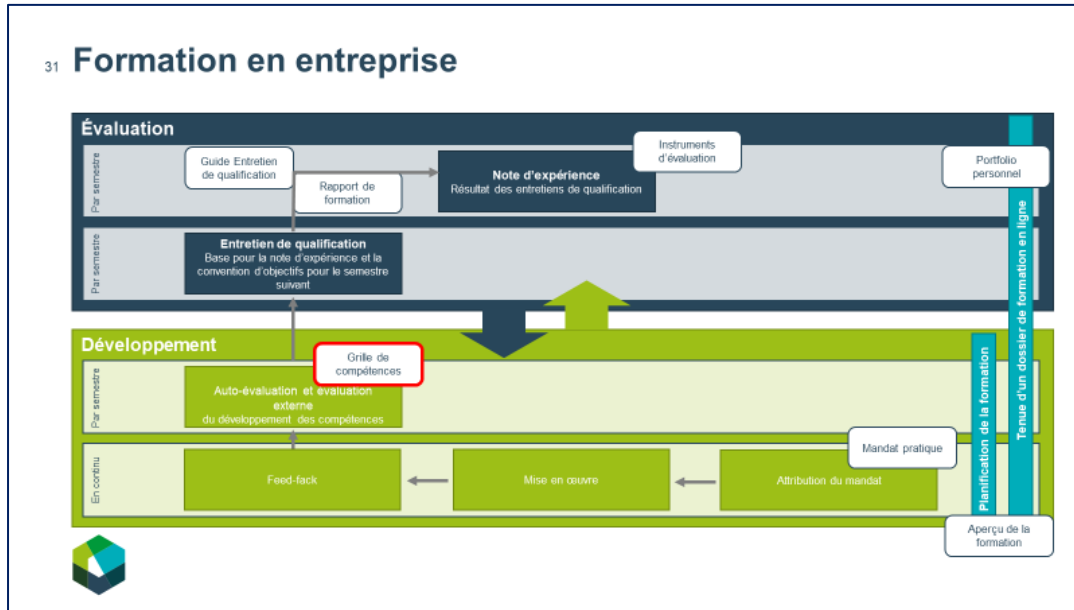


**Phase de développement**  
**Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation**

# 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



NAVIGATEUR DASHBOARD MON PORTFOLIO SE DÉCONNECTER

KONVINK

Vers le haut

## Mes grilles de compétences

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

Comment fonctionne la grille de compétences sur Konvink ?

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

Instructions vidéo

Statut - Évaluations externes seulement

Terminer

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

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

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

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

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

**Critères de compétence**

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

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

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

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

Je consigne mes compétences et leur développement de façon exhaustive.

**J'y parviens déjà dans la pratique**

**Je vois un besoin d'amélioration**

**Ma conclusion :**

- ★ Je peux difficilement mettre cette compétence opérationnelle en pratique.
- ★★ Je peux mettre en œuvre cette compétence opérationnelle en principe. Je devrais cependant m'améliorer dans plusieurs domaines.
- ★★★ Je peux déjà mettre en œuvre la compétence opérationnelle avec assurance. Je peux cependant encore m'améliorer dans certains domaines.
- ★★★★ Je peux mettre en œuvre la compétence opérationnelle de manière professionnelle.

Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante

## 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.

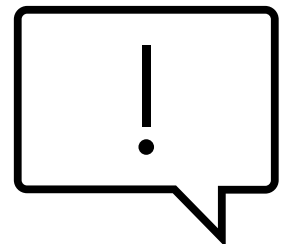
Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante



## 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

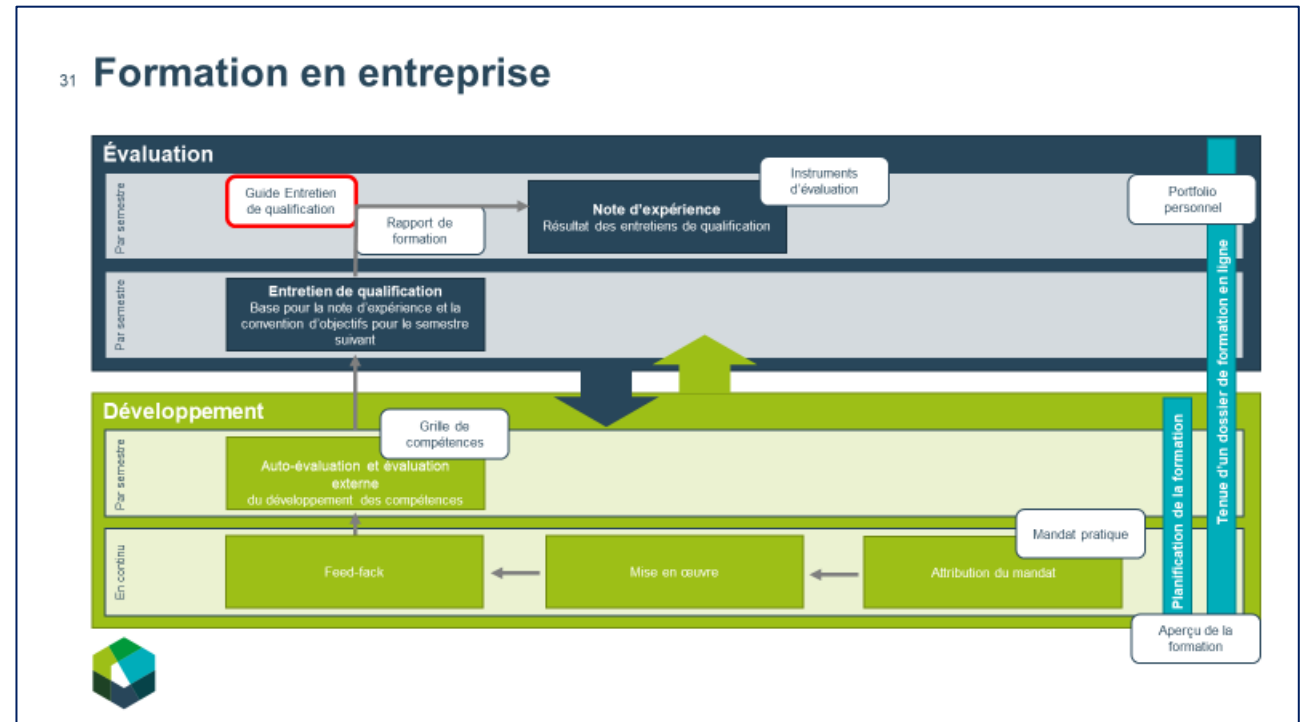


**Phase d'évaluation**

**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.  pinglez 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.

Tableau de bord Général  valuation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF

Etape précédente Etape 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

Tableau de bord Général  valuation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF

Etape précédente Etape 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]

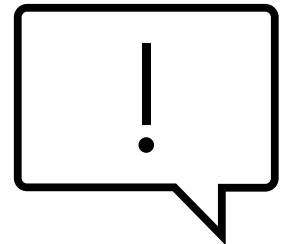
Objectif 2 [Saisir un mot-clé]  
Mesures [Description des mesures]  
Calendrier [Saisir la date/période]



## 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

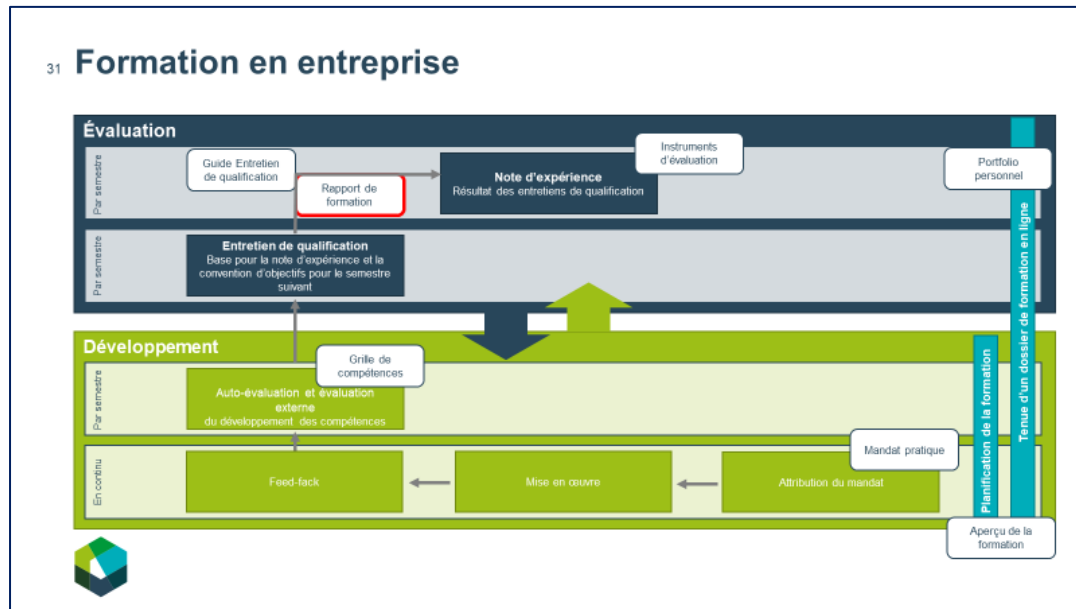


Tableau de bord Général Évaluation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF

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'

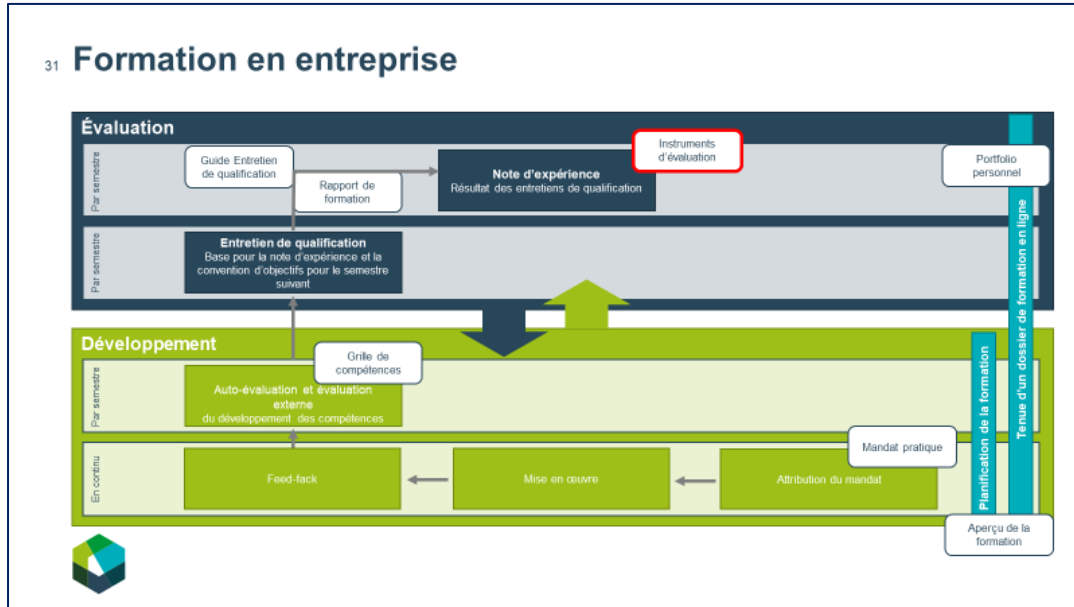


**Phase d'évaluation**

**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	
<b>Nombre total de points</b>	<b>15</b>	<b>24</b>	<b>Note** :</b>

\*\* 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**

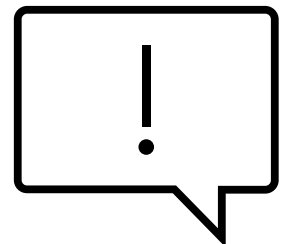
1. Ouvrez le formulaire « Note d'expérience entreprise » sur Konvink.
2. Parcourez les questions principales des différents critères d'évaluation. Procédez à une évaluation du développement des compétences des personnes en formation en vous appuyant sur les questions principales et les critères d'évaluation 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

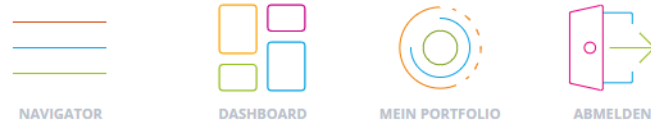
Outil :                    Formulaire note d'expérience en entreprise  
Forme sociale :        travail en binôme  
Durée :                    15'





# Apprentissage autonome & encadrement

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



The screenshot shows a user interface for 'Documentation d'apprentissage en ligne'. At the top, there are navigation icons for 'Hoch' (up arrow) and 'Home' (house icon). The main header is a blue bar with the title 'Documentation d'apprentissage en ligne' and a user profile icon. Below the header, a calendar icon indicates the page was updated on Sunday, December 18, 2022. The main text describes the purpose of the online learning documentation on Konvink, stating it helps plan and manage the learning process, document progress, and gather resources from various training locations like companies, schools, and vocational courses. A blue bar below the text says 'Ici, vous accédez directement à votre documentation d'apprentissage en ligne'. At the bottom, there is a paragraph explaining that users manage their documentation as a personal portfolio and a button labeled '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 <sup>re</sup> année d'apprentissage		2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		3 <sup>e</sup> année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes		
Examen final	Examen final dans l'entreprise				TP			Moyenne des 3 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire)	30 %	
	Examen final à l'école professionnelle				CP / CG			Moyenne des 3 notes des points d'appréciation	30 %	
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4			Moyenne des 4 CCE	25 %	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	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
<b>Diplôme</b>	Attestation fédérale de formation professionnelle	Certificat fédéral de capacité	Certificat fédéral de capacité avec maturité professionnelle
<b>Durée</b>	2 ans	3 ans	3 ans
<b>Exigences scolaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir terminé l'école obligatoire</li> <li>Disposer de <b>bonnes connaissances orales et écrites</b> de la langue nationale de la région</li> <li>Avoir des prérequis pour apprendre <b>une</b> langue étrangère</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des <b>résultats moyens à bons</b></li> <li>Disposer de <b>bonnes connaissances orales et écrites</b> de la langue nationale de la région</li> <li>Avoir des prérequis pour apprendre <b>deux</b> langues étrangères</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des <b>résultats bons à très bons au degré secondaire I</b></li> <li>Témoigner d'une <b>grande volonté d'apprendre au niveau scolaire</b> et, le cas échéant, réussir un examen d'admission (selon la réglementation cantonale)</li> </ul>
<b>Forme de formation</b>	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIE <sub>n</sub> ) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIE <sub>c</sub> )	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIE <sub>n</sub> ) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIE <sub>c</sub> )
<b>Formation scolaire</b>	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 <sup>e</sup> année d'apprentissage : 1 jour par semaine	1 <sup>re</sup> année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 <sup>e</sup> année d'apprentissage : 2 jours par semaine 3 <sup>e</sup> année d'apprentissage : 1 jour par semaine	2 jours par semaine pendant toute la durée de la formation  Formation générale approfondie en mathématiques, histoire, politique, technique et environnement (cf. plan d'études cadre MP).



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

