



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale



# Module pour formateurs et formatrices en entreprise Employé-e de commerce CFC SA FIEc

Rentrée 2026

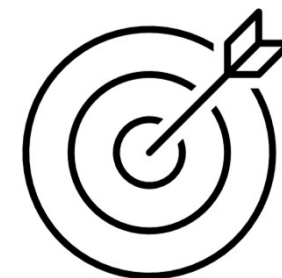
## 2 Programme



### 3 Objectifs

Les participantes et participants

- 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 décrire leur rôle de formatrice/formateur en entreprise ou de formatrice/formateur pratique sans outils ;
- connaissent le concept, les phases et les contenus des cours interentreprises et peuvent en expliquer la signification ;
- peuvent échanger activement avec d'autres participant-e-s et retenir des conseils pour la pratique.



**Qui est qui ?**

## 5 Qui est qui ?



# Documents de référence

## 7 Bases

- Ordonnance sur la formation professionnelle initiale Employé-e de commerce CFC
- Plan de formation initiale CFC
- Profil de qualification CFC
- Disposition d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final

**Disponible en téléchargement sur :**

<https://www.skkab.ch/fr/informations-specialisees/documents-orfo-2023/>



## 8 Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale

### Qui est la Communauté d'intérêts Formation commerciale de base Suisse (CIFC Suisse) ?

La CIFC Suisse est l'association de formation professionnelle en charge de la formation initiale Employé·e de commerce AFP de deux ans et de la formation initiale Employé·e de commerce CFC de trois ans de la branche « Services et administration » (SA). SA est la plus importante des 19 branches de formations commerciales.

→ <https://igkg.ch/fr/>



### Comment la CIFC est-elle organisée ?

La CIFC Suisse dispose de 21 organisations cantonales ou intercantionales - appelées commissions des cours. Celles-ci sont responsables de la mise en œuvre des cours interentreprises, soutiennent les entreprises formatrices dans la formation en entreprise et travaillent en étroite collaboration avec les écoles professionnelles.

→ <https://igkg.ch/fr/a-propos-de-nous/commission-des-cours/>



## 9 Guide pour la formation à partir de 2025

Le guide pour la formation documente la structure et le contenu de la formation dans l'entreprise, dans les cours interentreprises (CI) ainsi que dans la partie entreprise de la procédure de qualification (PQ). Il introduit toutes les bases obligatoires de la formation professionnelle initiale et sert de guide aux apprenti-e-s, aux formateurs/trices, aux responsables des CI ainsi qu'aux expert-e-s aux examens. Le guide peut être téléchargé gratuitement sur le site Internet de la CIFIC Suisse :



<https://igkg.ch/fr/employe-e-de-commerce-cfc-service-et-administration/formation/>



© 2025 IGKG Schweiz



**Formation axée sur les compétences opérationnelles**

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

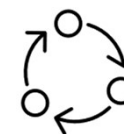
Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles					
<b>a</b>	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	<b>a1</b> : Examiner et développer des compétences commerciales	<b>a2</b> : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	<b>a3</b>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



## 12 Les principales nouveautés en bref (1/2)

### Coopération entre les lieux de formation

- Compétences opérationnelles communes à toutes les branches
- Planification de la formation coordonnée entre tous les lieux de formation
- Instruments de mise en œuvre identiques (mandats pratiques)
- 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
- Accompagnement et coaching
- Les apprenti-e-s acquièrent une première expérience dans la gestion de projet
- Cadres d'apprentissage hybrides
- Outils numériques



## 13 Les principales nouveautés en bref (2/2)

### **Orientation vers les compétences opérationnelles**

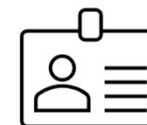
- Orientation systématique vers les compétences opérationnelles dans les trois lieux de formation
- À la fin de leur formation, les apprenti-e-s sont opérationnels
- L'accent est mis sur les situations de travail centrales, abandon des « branches typiques »



### **Individualisation & flexibilisation de la formation**

Intérêts et forces des apprenti-e-s et besoins des entreprises formatrices :

- Domaines à choix
- Options
- Maturité professionnelle en cours d'apprentissage
- Champ professionnel coordonné avec les niveaux AFP et CFC



### **Instruments de mise en œuvre pour la pratique**

- Normes minimales pour les 19 branches de formation et d'examens
- Développement des compétences : mandats pratiques et grilles de compétences
- Évaluation des compétences : entretien de qualification et rapport de formation, Contrôle des compétences par l'entreprise



## 14 Domaines à choix

### Domaine à choix A

- Deuxième langue étrangère (connaissances orales et écrites approfondies) – anglais (niveau B1 – ancien profil E)  
=> *maturité professionnelle intégrée (MP 1) / les personnes qui visent la maturité après l'apprentissage (MP2)*

### Domaine à choix B

- Travail de projet individuel (communication orale et acquisition de compétences culturelles dans une deuxième langue étrangère, idem voir ci-dessus) – anglais (niveau A2)

Le domaine à choix est défini par les parties au contrat d'apprentissage et enseigné **pendant les 4 premiers semestres**.

Le domaine à choix **n'est pas inscrit dans le contrat d'apprentissage**. L'école professionnelle soutient la prise de décision « au début de la formation ».



## 15 Options

- Sont enseignées en 3<sup>e</sup> année d'apprentissage
- Choix par les parties au contrat d'apprentissage
- L'entreprise formatrice soutient les apprentis dans la mise en œuvre de l'option
- **Finances**
  - Tâches comptables, gestion des salaires, établissement des comptes annuels
- **Communication dans la langue nationale - français**
  - Mener des entretiens de conseil et de vente exigeants dans la langue nationale de la région
- **Communication dans la langue étrangère - allemand**
  - Mener des entretiens de conseil et de vente exigeants dans la première langue étrangère
- **Technologie**
  - Mettre en place et gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu
  - Évaluer de grands ensembles de données et préparer les résultats



## 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.



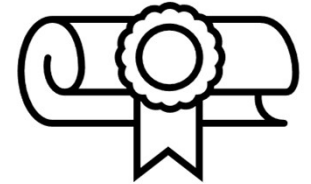
# 17 **Employée/employé de commerce AFP → Employée/Employé de commerce CFC**

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

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

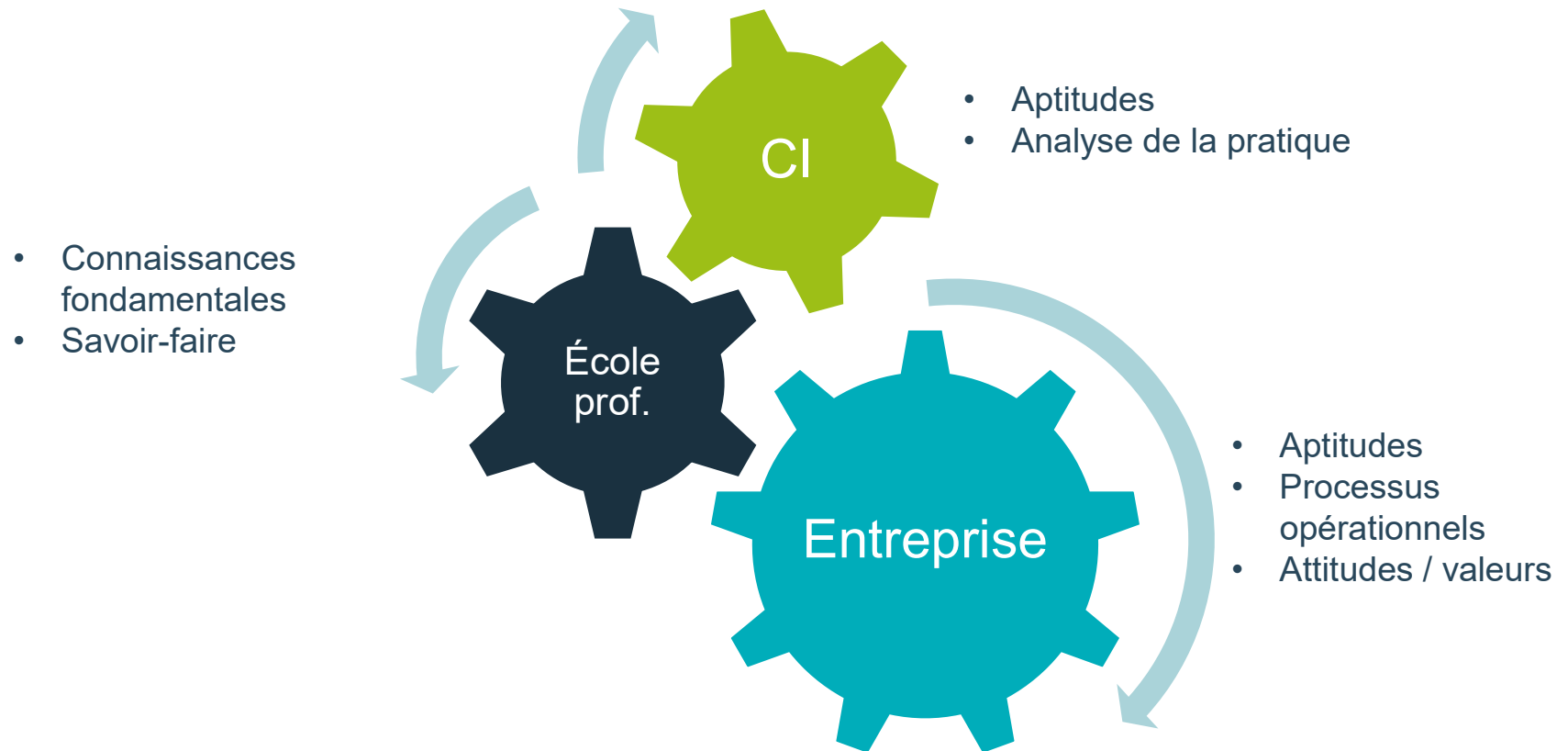
## **Formation CFC raccourcie en 2 ans**

- Les apprenti-e-s dont la formation CFC est raccourcie ont en général déjà un CFC dans une autre branche ou font un changement de branche durant leur formation.

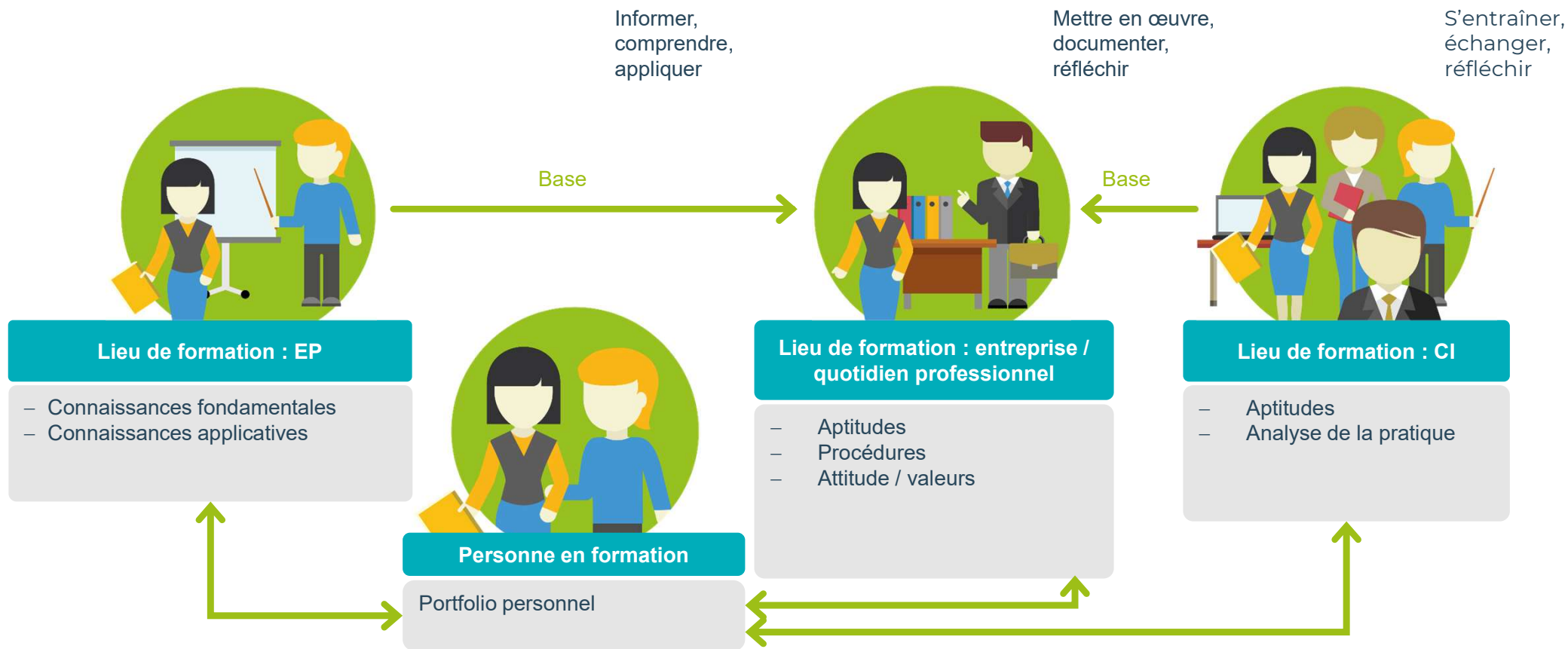


## **Les trois lieux de formation : aperçu et interactions**

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



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



## 21 Aperçu de la formation Employé·e de commerce CFC SA FIEc

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne				
Connaissances fondamentales	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1
	CO a3	CO b3			CO e2
					CO e3
					CO e4
Stage de longue durée	Mandats pratiques				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet	CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil	CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données
	CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations	CO c3 Documenter le processus	CO d2 Traiter des réclamations	CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques
	CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services	CO b3 Participer aux discussions économiques	CO c3 Optimiser le processus		CO e2 Rechercher et évaluer des informations
	CO a3 Recevoir des retours				CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative
					CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative
					CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia
					CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias
					CO e4 Élaborer un modèle
	Durée du stage de longue durée selon la variante de mise en œuvre				

### Éléments obligatoires de la formation professionnelle pendant le stage de longue durée :

- 2 contrôles de compétences en entreprise (CCE)
- 2 contrôles de compétences des CI (CI-CC)
- au moins une auto-évaluation et une évaluation externe (bilan) tous les six mois
- entretien de qualification semestriel, avec rapport de formation



# Cours interentreprises

# Programme des CI employé·e de commerce CFC SA FIEc

1 <sup>er</sup> semestre					2 <sup>e</sup> semestre				
Jours en présentiel	CI 1 (août)	CI 2 (septembre)		CI 4 (novembre)	CI 6 (janvier)	CI 7 (février)	CI 8 (mars)	CI 9 (mars)	CI 10 (avril)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction CI</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise</li> <li>Gestion des interfaces</li> <li>Méthode IPDRCE</li> <li>Les bases de la gestion de mandats</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI</li> <li>Transmission d'informations</li> <li>Les caractéristiques d'une entreprise</li> <li>Protection des données en entreprise</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> <li>Communication avec les différents groupes d'intérêts</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Formuler des objectifs SMART</li> <li>Identifier et prioriser les étapes de travail</li> <li>Établir un planning</li> <li>Identifier les défis et chercher des solutions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation mon projet</li> <li>Introduction présentation de projet</li> <li>Analyse PESTEL</li> <li>Input travail pratique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation mon projet</li> <li>Compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Simulation travail pratique</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 1</li> <li>MS CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 4</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 1</li> <li>Soumettre CC-CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 9</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 2</li> <li>Soumettre CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 10</li> </ul>
	Phase d'autoapprentissage guidée		CI 3	CI 5					
Contrôles de compétence			<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir le domaine spécifique du projet</li> <li>Définir et développer une idée de projet</li> <li>Élaborer une ébauche de projet</li> </ul>					
			<b>CC-CI 1: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>		<b>CC-CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul>				
			<b>CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p>		<b>CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> <p>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)</p>				



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin du 1<sup>er</sup> semestre

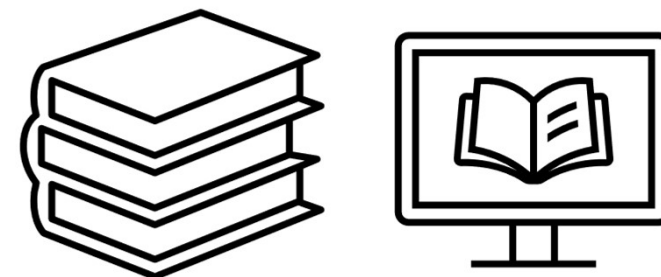


Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2<sup>e</sup> semestre



## 24 Phases d'autoapprentissage guidées

- Les jours de CI 3 et 5 se déroulent sous forme de phases d'autoapprentissage guidées (blended learning).
- Les responsables des CI se chargent de l'introduction, des instructions, de l'accompagnement et de la conclusion.
- Le mandat comprend notamment des indications sur la procédure, l'objectif d'apprentissage, les contenus d'apprentissage, le contrôle des acquis et le temps à disposition.
- Le résultat du travail est remis aux responsables des CI.
- Pour traiter le mandat, les personnes en formation ont 2 × 8 heures (8 heures pour le jour de CI 5/8 heures pour le jour de CI 7) à leur disposition dans l'entreprise.



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

CC-CI 1	CC-CI 2
<b>Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Unité d'apprentissage «Gérer habilement les interfaces en entreprise»</li> <li>Unité d'apprentissage «Traiter les demandes des clients sur différents canaux».</li> </ul>	<b>Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Unité d'apprentissage «Utiliser des infrastructures numériques»</li> <li>Unité d'apprentissage «Créer des contenus numériques»</li> <li>Unité d'apprentissage «Garantir la gestion des données»</li> <li>Unité d'apprentissage «Rédiger des textes compréhensibles»</li> </ul>
<b>Mandat de transfert (60%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes des clients</li> </ul>	<b>Mandat de transfert (60%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> </ul>
Remise après CI 4	Remise après CI 9

### Important pour vous en tant que formateur/trice en entreprise :

- Les apprentis passent le test de certificat en dehors des CI, dans le lieu de leur choix.
- Les tests de certificat ne peuvent en principe pas être répétés.
- Les apprentis disposent de 30 heures au total en entreprise pour l'élaboration des deux mandats de transfert, 10 heures pour le mandat du CC-CI 1 et 20 heures pour le mandat du CC-CI 2.



## 26 Certificat E-Test

igkg schweiz suisse svizzera

NAVIGATOR DASHBOARD MEIN PORTFOLIO ABMELDEN

HOCH HOMME

**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 questions, vous recevrez un certificat avec le résultat de l'E-Test dans votre « Portfolio » pour 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



# **La formation en entreprise**

## 28 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)



## 29 Quiz sur les compétences opérationnelles



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

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



## 31 Mandat

### Définition de la tâche

Une compétence opérationnelle est attribuée pour chaque groupe. Montrez à l'aide d'un exemple comment cette compétence 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 CFC » (cf. dia 30)  
Forme sociale : travail de groupe  
Durée : 10' de préparation, 3' de présentation par groupe



	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>Groupe 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>Groupe 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>Groupe 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>Groupe 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>Groupe 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**

# 35 Aperçu de la formation

## Employé·e de commerce CFC SA FIEc

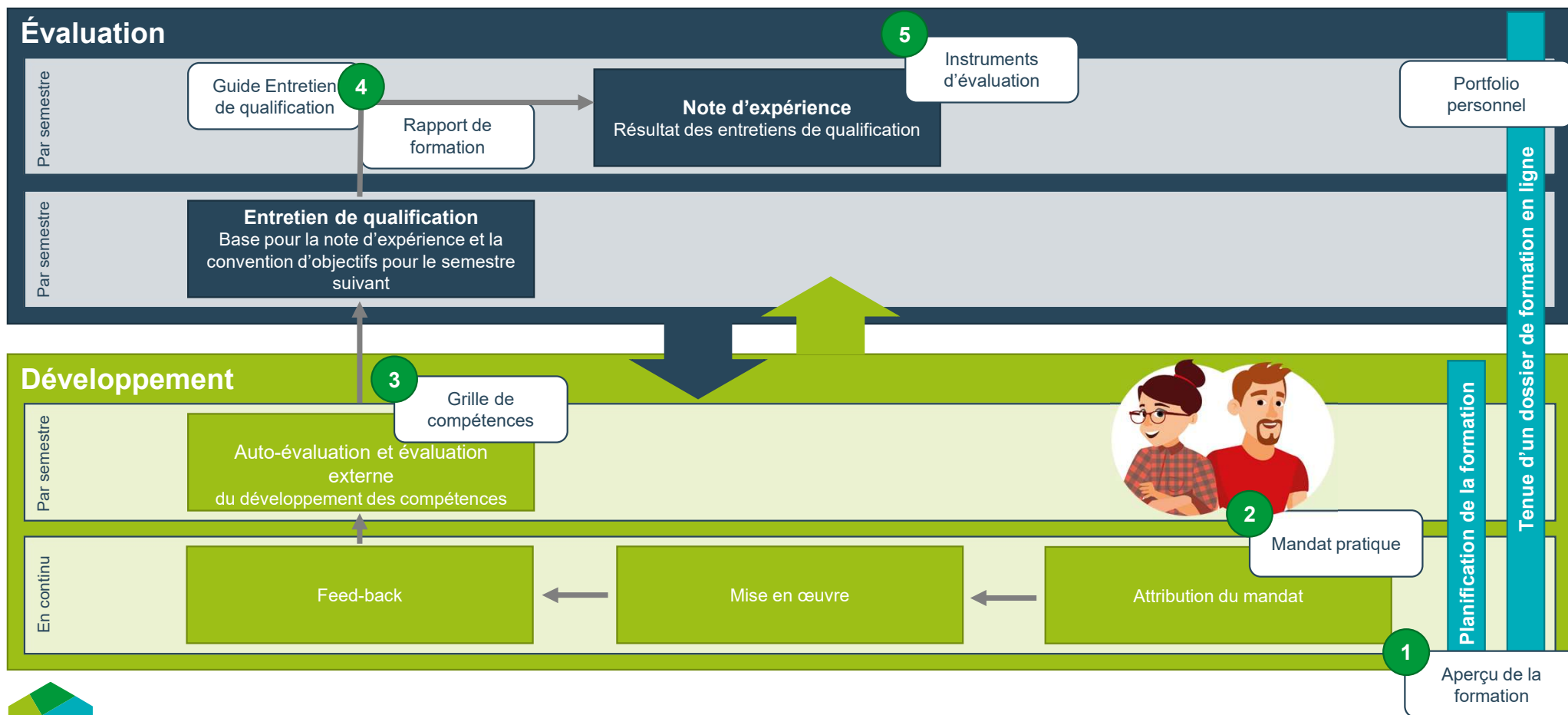
AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne				
Connaissances fondamentales	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1
	CO a3	CO b3			CO e2
					CO e3
					CO e4
Stage de longue durée	Mandats pratiques				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet	CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil	CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données
	CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations	CO c3 Documenter le processus	CO d2 Traiter des réclamations	CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques
	CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services	CO b3 Participer aux discussions économiques	CO c3 Optimiser le processus		CO e2 Rechercher et évaluer des informations
	CO a3 Recevoir des retours				CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative
					CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative
					CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia
					CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias
					CO e4 Élaborer un modèle
	Durée du stage de longue durée selon la variante de mise en œuvre				

### Éléments obligatoires de la formation professionnelle pendant le stage de longue durée :

- 2 contrôles de compétences en entreprise (CCE)
- 2 contrôles de compétences des CI (CI-CC)
- au moins une auto-évaluation et une évaluation externe (bilan) tous les six mois
- entretien de qualification semestriel, avec rapport de formation

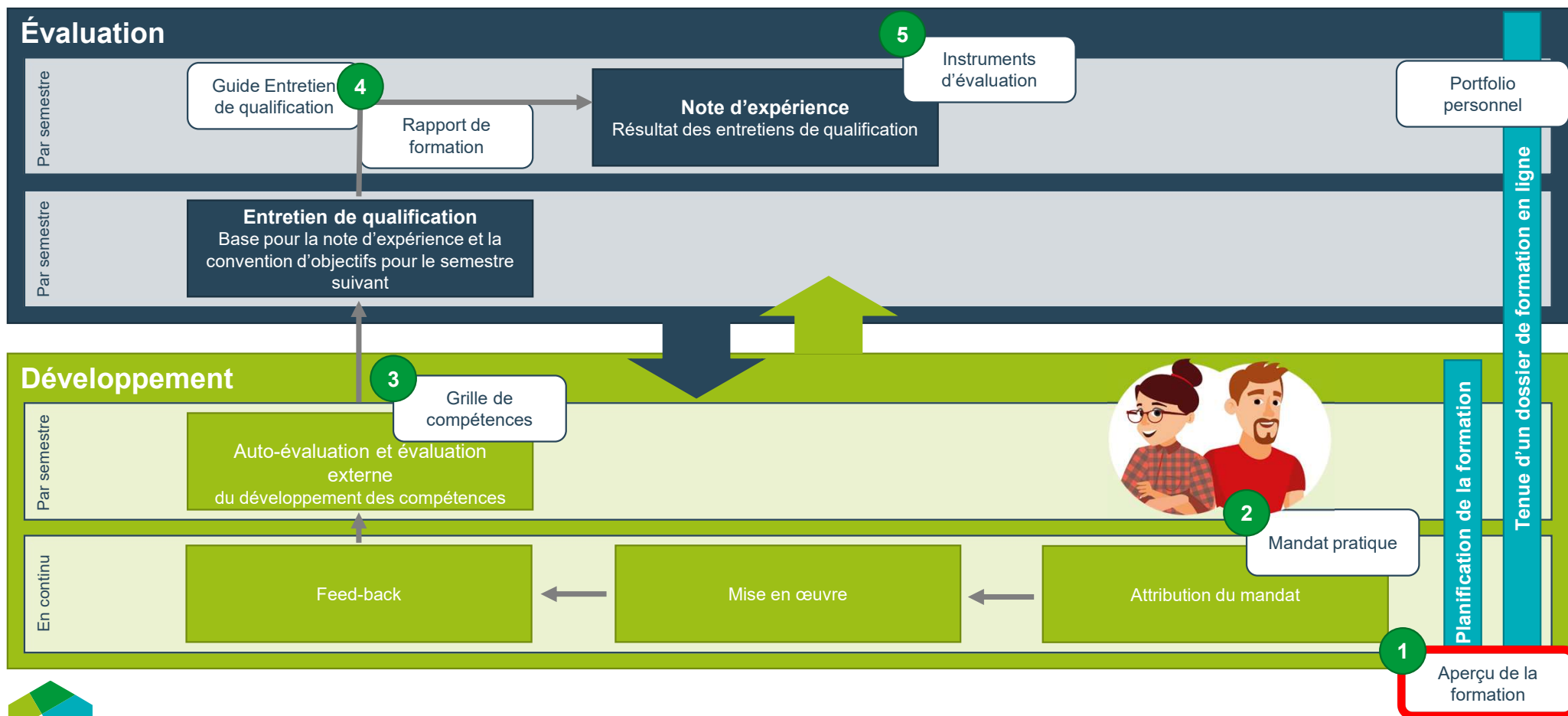


# 36 Formation en entreprise



**Phase de développement**  
**Étape 1 : planifier la formation en entreprise**

## 38 Les cinq étapes de 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 CFC SA », 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.**



Apprentissage auto-organisé - Travailler avec le dossier de formation en ligne				
CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1
CO a3	CO b3			CO e2
				CO e3
				CO e4
Mandats pratiques				
CO a1 Participer activement aux ateliers de qualification et définir des objectifs SMART	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet	CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil	CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données
CO a2 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	CO b3 Recevoir, traiter et transmettre des informations	CO c3 Documenter le processus	CO d2 Traiter des réclamations	CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques
CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services	CO b3 Participer aux discussions économiques	CO c3 Optimiser le processus		CO e2 Rechercher et évaluer des informations
CO a3 Recevoir des retours				CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative
				CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative
				CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimedia
				CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias
				CO e4 Élaborer un modèle
Durée du stage de longue durée selon la variante de mise en œuvre				

- Éléments obligatoires de la formation professionnelle pendant le stage de longue durée :
- 2 contrôles de compétences en entreprise (CCE)
  - 2 contrôles de compétences des CI (CI-CQ)
  - au moins une auto-évaluation et une évaluation externe (bilan) tous les six mois
  - entretien de qualification semestriel, avec rapport de formation

Modèle de plan de formation Employé-e de commerce CFC SA FIEc à partir du début de l'apprentissage 2025 -stage de longue durée de 1 an					
Mandat pratique	Plan	Semestre 1	Semestre 2	à réaliser pour le	Service/personne en charge
Domaine de compétences opérationnelles A - Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques					
A1 Participer activement aux ateliers de qualification et définir des objectifs SMART	x				
A2 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	x				
A3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services	x				
A3 Recevoir des retours	x				
Domaine de compétences opérationnelles B - Interaction dans un milieu de travail interconnecté					
B2 Analyser les interfaces en entreprise	x				
B2 Recevoir, traiter et transmettre des informations	x				
B3 Participer aux discussions économiques	x				
Domaine de compétences opérationnelles C - Coordination des processus de travail en entreprise					
C3 Établir et surveiller un calendrier de projet	x				
C3 Documenter le processus	x				
C3 Optimiser le processus	x				
Domaine de compétences opérationnelles D - Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs					
D2 Mener des entretiens d'information et de conseil	x				
D2 Traiter des réclamations	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.

Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne					
Compétences fondamentales	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1
	CO a3	CO b5			CO d2
					CO e3
					CO e4
Mandats pratiques					
Stage de longue durée	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet	CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil	CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données
	CO a2 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	CO b3 Recevoir, traiter et transmettre des informations	CO c3 Documenter le processus	CO d2 Traiter des réclamations	CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques
	CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services	CO b5 Participer aux discussions économiques	CO c3 Optimiser le processus		CO e2 Rechercher et évaluer des informations
	CO a3 Recevoir des retours				CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative
Durée du stage de longue durée selon la variante de mise en œuvre					
CO a4 Évaluer et préparer des données de manière quantitative CO a5 Évaluer et préparer des données de manière quantitative CO a6 Exécuter un mandat de préparation multimedia CO a6 Vérifier la qualité des contenus multimedia CO a6 Elaborer un modèle					

Éléments obligatoires de la formation professionnelle pendant le stage de longue durée :

- 2 contrôles de compétences en entreprise (CCE)
- 2 contrôles de compétences des CI (CI-C)
- au moins une auto-évaluation et une évaluation externe (bilan) tous les six mois
- entretien de qualification semestriel, avec rapport de formation

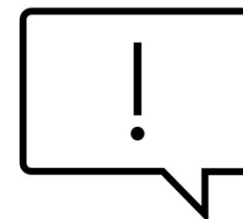
Modèle de plan de formation Employé-e de commerce CFC SA FfE à partir du début de l'apprentissage 2025 - stage de longue durée de 1 an					
Mandat pratique	Plan	Semestre 1	Semestre 2	à réaliser pour	Service/personne en charge
<b>Domaine de compétences opérationnelles A - Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques</b>					
a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART	x				
a2 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	x				
a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services	x				
a3 Recevoir des retours	x				
<b>Domaine de compétences opérationnelles B - Interaction dans un milieu de travail interconnecté</b>					
b2 Analyser les interfaces en entreprise	x				
b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations	x				
b3 Participer aux discussions économiques	x				
<b>Domaine de compétences opérationnelles C - Coordination des processus de travail en entreprise</b>					
c3 Établir et surveiller un calendrier de projet	x				
c3 Documenter le processus	x				
c3 Optimiser le processus	x				
<b>Domaine de compétences opérationnelles D - Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs</b>					
d2 Mener des entretiens d'information et de conseil	x				
d2 Traiter des réclamations	x				



## 41 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.



## 42 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 <a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Forme sociale :	travail individuel/travail en binôme
Durée :	15'



# **Environnement de travail et d'apprentissage numérique**

## **Konvink – les nouveautés**

## 44 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 !

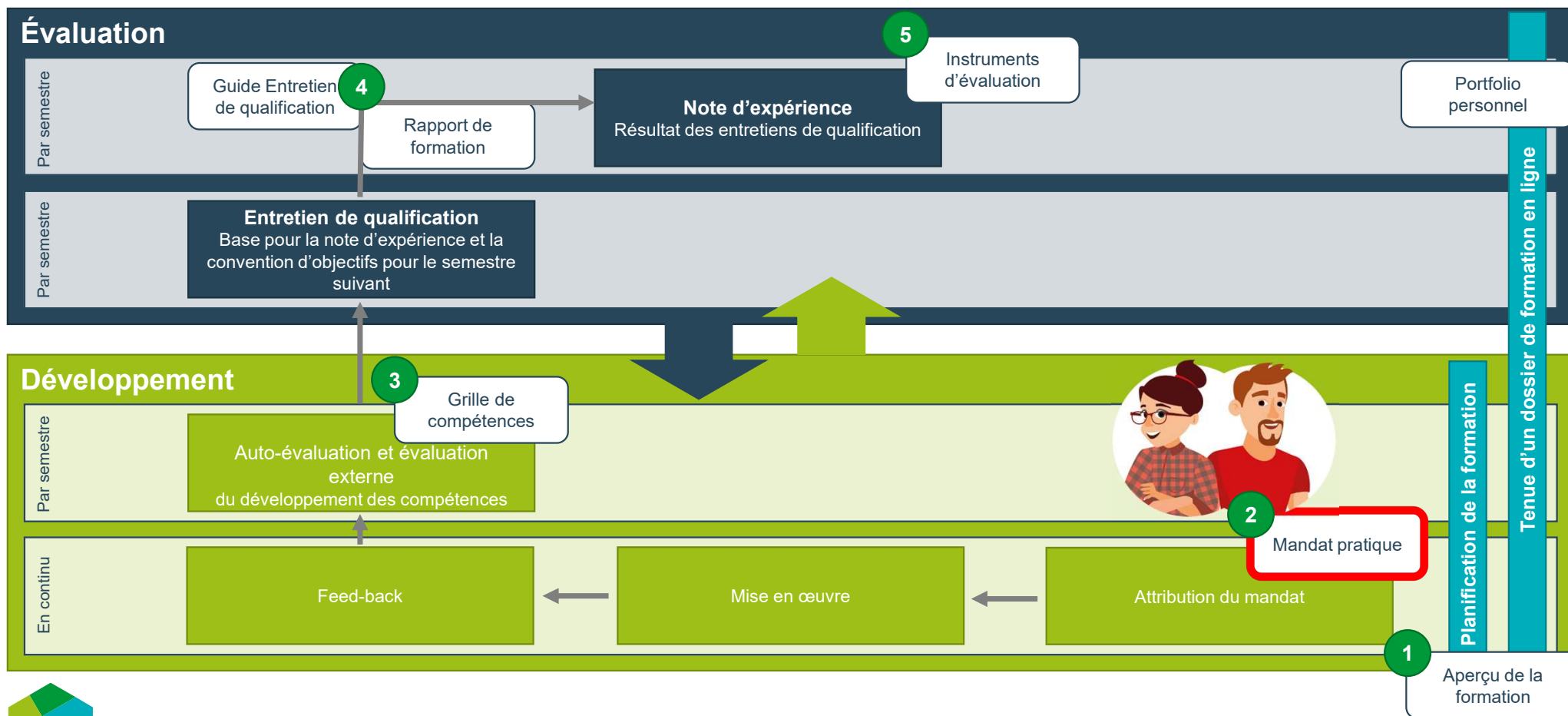
Toutes les compétences opérationnelles	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	7 1	▼
	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	10 8	▼
	Coordination des processus de travail en entreprise	21 0	▼
	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	14 0	▼
	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**

## 46 Les cinq étapes de la formation en entreprise



# 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.





IGKG SCHWEIZ  
SUISSE  
SVIZZERA

Interessengemeinschaft kaufmännische Grundbildung Schweiz  
Schönengasse 9 | 3001 Bern | Tel 031 266 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch

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

---

**b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations**

---

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

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

---

**Situation initiale**

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

---

**Définition de la tâche**

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

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

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

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

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

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

Version 2025

1 sur 2

# 48 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.
7. Si nécessaire, réattribuez le mandat pratique.



Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne					
Compétences fondamentales	CO a1	CO a2	CO c3	CO d2	CO e1
	CO a3	CO b3			CO d2 CO a3 CO e4
Mandats pratiques					
Stage de longue durée	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet	CO d2 Mettre des entretiens d'information et de conseil	CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données
	CO a2 Découvrir les talents, les forces et les faiblesses	CO b3 Recevoir, traiter et transmettre des informations	CO c3 Documenter le processus	CO d2 Traiter des réclamations	CO e1 Créer des applications et des problèmes techniques
	CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services	CO b3 Participer aux discussions économiques	CO c3 Optimiser le processus		CO e1 Rechercher et évaluer des informations
	CO a3 Recevoir des retours				CO e1 Évaluer et préparer des données de manière qualitative
					CO e1 Évaluer et préparer des données de manière quantitative
					CO e1 Exécuter un mandat de préparation multimedia
					CO e1 Vérifier la qualité des contenus multimédias
					CO e1 Elaborer un modèle

Éléments obligatoires de la formation professionnelle pendant le stage de longue durée :

- 2 contrôles de compétences en entreprise (CCE)
- 2 contrôles de compétences des CI (CIC)
- au moins une auto-évaluation et une évaluation externe (bilan) tous les six mois
- entretien de qualification semestriel, avec rapport de formation

## Employés de commerce CFC FIEc avec un stage (à partir de la génération 2025)

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



ationnelles

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

a1 : Examiner et développer des compétences

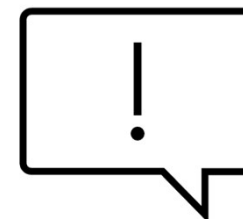
a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

er plus loin

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

### Quels sont les points à prendre en compte ?

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



## 50 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 « Recevoir, traiter et transmettre des informations ». Individuellement, exécutez les tâches partielles du mandat pratique et documentez-les dans une œuvre.

### Attente/objectif

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

### Conditions-cadres

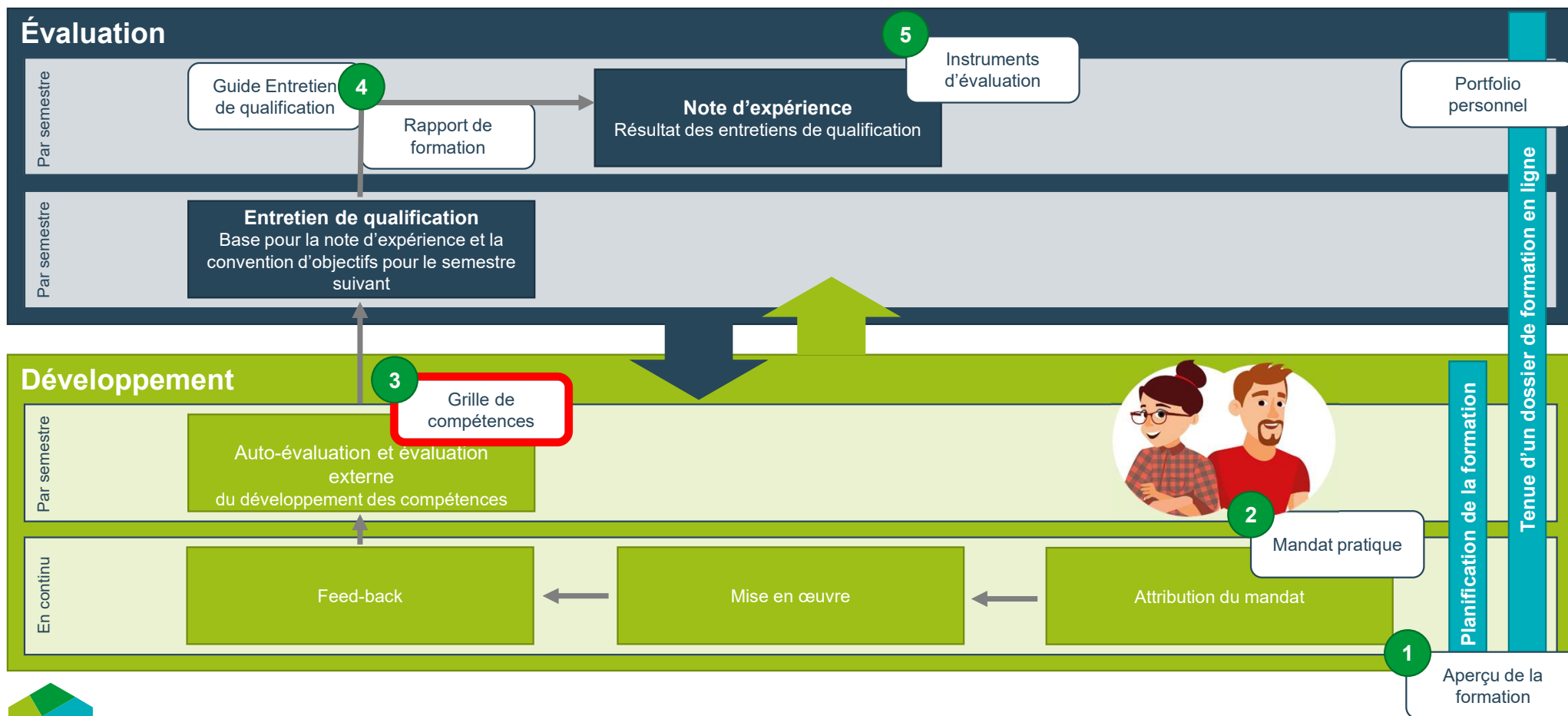
Outil : boussole des compétences, mandat pratique « Recevoir, traiter et transmettre les informations »

Forme sociale : travail en duo

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

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

## 52 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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

### Situation initiale

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

### Utilité

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



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

### Démarche

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

---

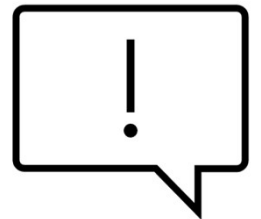
DCO A CFC FIEc (à partir de la génération 2025)



## 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.



## 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

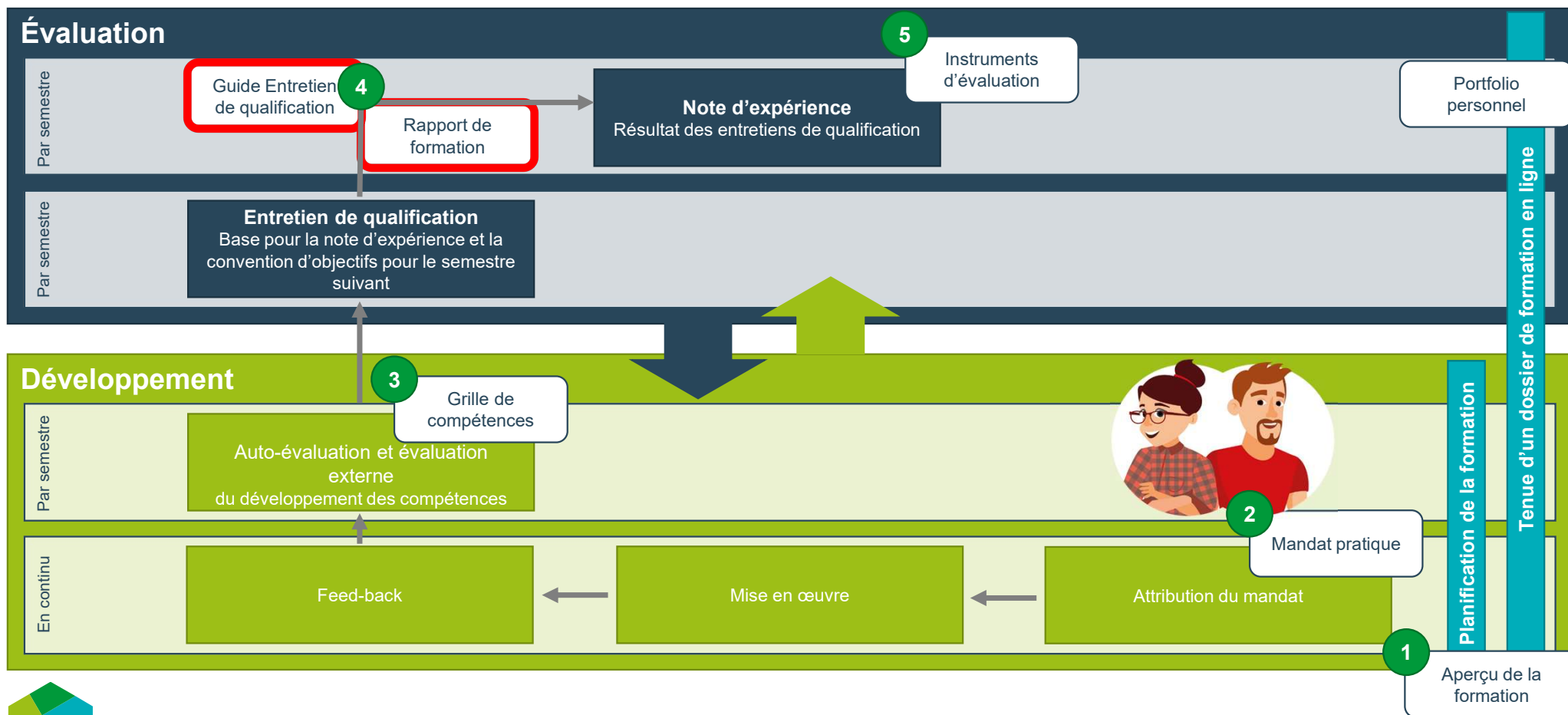
Outil :	Grille de compétences
Forme sociale :	travail individuel
Durée :	15' (pour l'auto-évaluation <b>et</b> l'évaluation externe)



**Phase d'évaluation**

**Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé**

## 58 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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

### 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.



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

### Préparer l'entretien de qualification

1. Convoquez vos apprenti-e-s à l'entretien suffisamment tôt à l'avance. Veuillez leur indiquer de **procéder au mandat pratique « Participer activement aux entretiens de qualification », tâches partielles 1-3, avant l'entretien.**
2. Passez en revue les mandats pratiques / documentations traités.

1re année d'apprentissage

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

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

FCS formation initiale : 1re année d'apprentissage CFC

### Comparer les évaluations

Auto-évaluation: ★★★★★  
Remise en situation: ★★★★★

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

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

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

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

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

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

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



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

## Préparer l'entretien de qualification

3. Ouvrez la boussole des compétences de la personne en formation via le cockpit de formation et ouvrez une compétence opérationnelle.
4. Passez en revue les mandats pratiques / documentations traités.
5. Comparez votre évaluation par un tiers à l'auto-évaluation de vos apprenti-e-s. Déterminez d'ores et déjà les évaluations que vous souhaitez approfondir pendant l'entretien.
6. L'«évaluation entretien de qualification» par CO se compose de la moyenne de toutes les questions de l'auto-évaluation et de l'évaluation externe concernant cette compétence d'action.
7. Déplacez le curseur dans l'«évaluation entretien de qualification» sur la position correspondante.

Partagé par Mia Muster

Actualité le 11. décembre 2024

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

#### Évalue ta compétence opérationnelle.

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

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

**Évaluation entretien de qualification**

Évaluer

Évaluation de 11. décembre 2024  
Mia Muster

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Supprimer

**Auto-évaluation de Mia Muster**

Évaluation de 11. décembre 2024  
1re année d'apprentissage CFC

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

**Évaluation externe de Maya Gerber**

Évaluation de 11. décembre 2024  
1re année d'apprentissage CFC

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

**Évaluation externe de Mario Moretti**

Évaluation de 11. décembre 2024  
1re année d'apprentissage CFC

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation

Plus pour une autre évaluation



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

## Préparer le rapport de formation

1. Naviguez dans votre cockpit de formation sous « choses à faire » vers la fonction du rapport de formation.
2. Remplissez les informations générales du rapport de formation.
3. Consultez les évaluations de la boussole de compétences qui ont été reprises sous « Évaluation » et adaptez-les si nécessaire.
4. Enregistrez le rapport de formation.

The image shows a software interface for managing training reports. The top section, titled 'Personnes en formation (PF)', displays a table with columns for 'Rapport de formation', 'Jusqu'à quand?', 'Statut', 'Formateur-ric', 'Vers le rapport de formation', and 'Rapport de formation PDF'. The first row shows a report for '1er semestre' due on '15.02.2024' with a status of 'Ouvert' (Open). A green box highlights the 'Démarrer' (Start) button in the 'Vers le rapport de formation' column. A green arrow points from this button to a detailed form titled 'Rapport de formation'. This form includes sections for 'Évaluation' (Evaluation) and 'Général' (General), with a 'Télécharger la boussole de compétences' (Download the compass of competencies) button. Another green arrow points from this button to the bottom table, which shows the same report now with a status of 'Terminé' (Completed) and a green box highlighting the 'Téléchargement' (Download) button in the 'Rapport de formation PDF' column.



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

## Préparer le rapport de formation

5. Reprenez du certificat semestriel l'évaluation des performances dans l'école professionnelle (notes / absences / engagement, etc.) et reportez-la dans le champ correspondant.
6. Reprenez la note du contrôle de compétences CI effectué et reportez-la sous Performances dans les CI. Si aucun contrôle des compétences CI n'a été effectué pendant le semestre en question, saisissez « Non applicable » dans le champ correspondant.
7. Sur la base de votre évaluation, vous en déduisez des objectifs pertinents et des mesures adaptées pour la suite de la formation et les consignez sous «Aperçu».
8. Enregistrez le rapport de formation.

The screenshot shows a web-based evaluation form. At the top, there's a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', 'Évaluation' (active), 'Aperçu', and 'Conclusion'. Below the navigation bar, the form is titled 'Évaluation'. It contains several sections with text prompts and input fields. The 'Aperçu' section is highlighted, showing a table with columns for 'Objectif 1' and 'Mesures'. The 'Objectif 1' column has a dropdown menu with 'Saisir un mes-cle' selected. The 'Mesures' column has a text input field. Below the table, there's a 'Commentaire' field with a placeholder text: 'Indiquer une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.'



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

### Réaliser l'entretien de qualification

1. L'entretien de qualification se veut un outil de dialogue.
2. Pour entrer en matière, dressez un état des lieux général du semestre passé.
3. Discutez des résultats de l'auto-évaluation et de l'évaluation par un tiers à l'aide de la grille de compétences. Chaque partie complète ses évaluations au moyen d'exemples concrets.
4. Montrez de manière tangible à vos apprenti-e-s les objectifs et mesures prévus pour le semestre suivant et discutez de la démarche concrète.
5. Consignez le tout dans le rapport de formation et signez-le ensemble à la fin de l'entretien.
6. Mettez en évidence les étapes au regard de la note d'expérience en entreprise. Répondez à toutes les éventuelles questions en lien avec les critères d'évaluation.



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

### Suivi

1. Assurez-vous que le rapport de formation est dûment rempli et signé.
2. Transmettez le rapport de formation signé à toutes les parties et à tous les services internes (p. ex. service du personnel), et téléchargez-le dans le cockpit de formation sur Konvink.
3. Le rapport de formation devra être présenté sur demande de l'autorité cantonale de surveillance de l'apprentissage.
4. Le rapport de formation doit être conservé pendant un an après l'obtention du diplôme ou, le cas échéant, jusqu'à la fin de la procédure de recours.

Rapport de formation	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur-ric	Vers le rapport de formation	Rapport de formation PDF
1er semestre	15.02.2024	Terminé	Maria Chevalier	<a href="#">Terminer</a>	<a href="#">Téléchargement</a> <a href="#">PDF</a> <a href="#">PDF signé</a>
2e semestre	15.07.2024	Ouvert			



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

### 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.



## Mandat « Échange d'expériences »

### Définition de la tâche

Echangez en petits groupes sur les questions suivantes :

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

Préparez-vous à présenter ensuite vos résultats en plénière.

### Attente/objectif

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

### Conditions-cadres

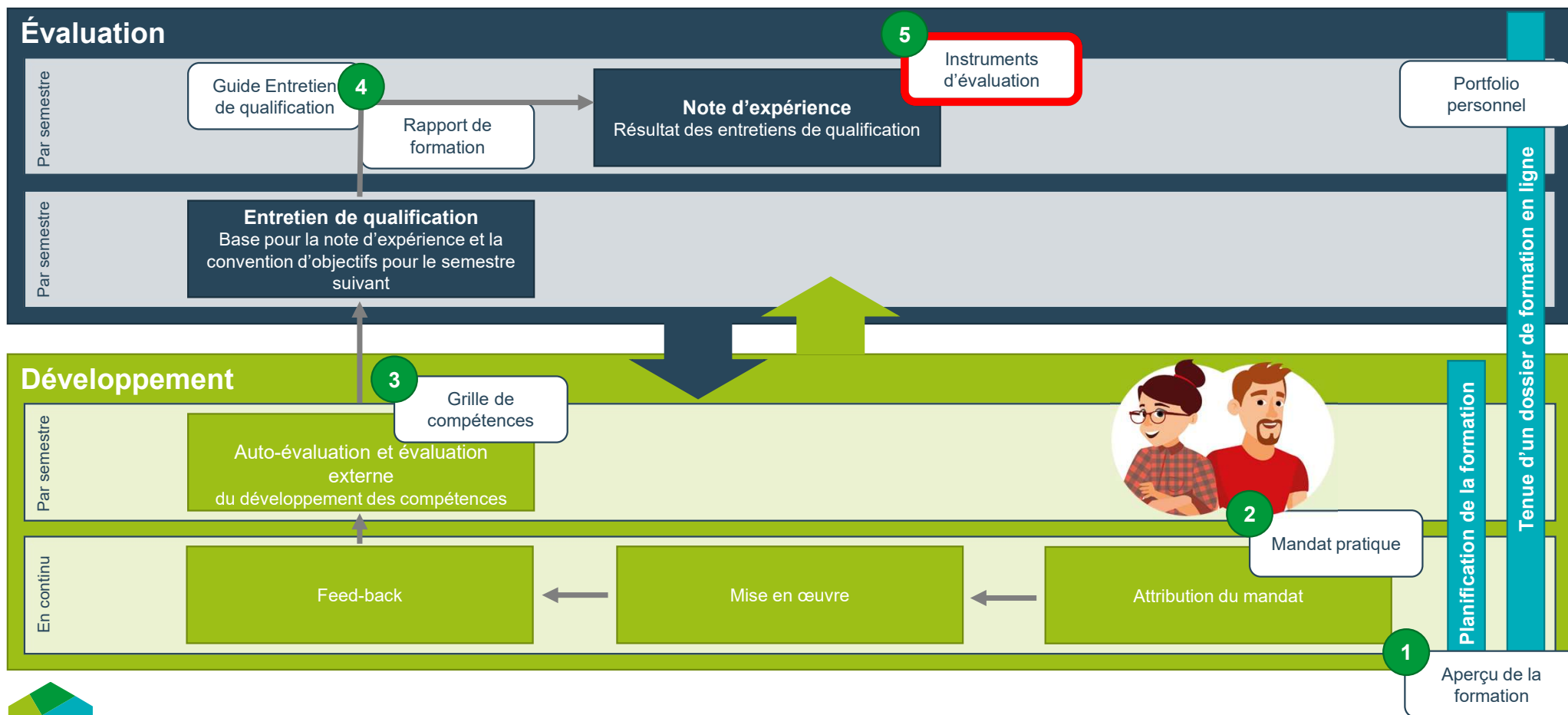
Outil :	Flip Chart
Forme sociale :	travail de groupe
Durée :	30' (20' d'échange, max. 2' de présentation par groupe)



**Phase d'évaluation**

**Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise**

## 69 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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

### **Situation initiale**

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

### **Utilité**

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



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

### Démarche

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

The screenshot displays the KONVINK web application interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'NAVIGATEUR', 'DASHBOARD', 'MON PORTFOLIO', and 'SE DÉCONNECTER'. The main section is titled 'Mon cockpit de formation' and contains a text block explaining the dashboard's purpose and a circular progress indicator. Below this, there is a section titled 'Personnes en formation (PF)' with a search bar and buttons for 'Prendre en charge des PF', 'Importer des PF', 'Gérer les demandes', and 'Télécharger les données'. The main content area shows a table with two rows of trainees: Anna Oseli and Ludw Katta. Each row includes columns for 'Personnes en formation (PF)', 'Mandats pratiques', 'Œuvres', 'Accès rapide', and 'Messages'. The table also has sub-headers for 'Liste de choses à faire', 'Rapports de formation', 'Notes d'expérience', and 'Bilan'.

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



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

### Démarche

3. Dans le cockpit de formation sur Konvink, sélectionnez la tâche « Note d'expérience ».
4. Lisez les questions clés relatives aux différents critères d'évaluation.
5. Lisez également les niveaux de qualité correspondant aux points 0 à 3. Vous y trouverez des informations détaillées sur l'axe d'évaluation essentiel pour chaque critère.
6. Procédez à l'évaluation de vos apprenti-e-s et attribuez le nombre de points qui correspond à leurs performances.
7. Justifiez les points retirés dans le champ correspondant. Veillez à utiliser des termes concrets, complets et tangibles.

**Critère 1**

Compétences opérationnelles développées

Question principale : L'apprenti-e a-t-il/elle développé les compétences opérationnelles prévues pour le semestre concerné ?

Indications sur l'attribution des points

3 Points →	L'apprenti-e a développé toutes les compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté tous les mandats pratiques. Il/Elle analyse ses mises en œuvre et son expérience de manière compréhensible.
2 Points →	L'apprenti-e a développé presque toutes les compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté et analysé presque tous les mandats pratiques.
1 Point →	L'apprenti-e a développé quelques compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle a documenté et analysé moins de la moitié des mandats pratiques.
0 Points →	L'apprenti-e n'a développé aucune des compétences opérationnelles prévues pour le semestre. Il/Elle n'a documenté aucun des mandats pratiques.

**Évaluation**  
Saisissez à présent votre évaluation. Cliquez sur le nombre de points correspondant.

0123

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

Suivant



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

### Démarche

8. Une fois que vous avez évalué tous les critères, la note d'expérience en entreprise est calculée automatiquement.
9. Vérifiez votre saisie et rectifiez-la si nécessaire.
10. Validez les données relatives à la note d'expérience et complétez les justifications éventuelles.
11. Utilisez la fonction « Aperçu PDF » afin de visualiser l'évaluation.
12. Cliquez sur le bouton « Terminer l'évaluation » pour enregistrer la note d'expérience obligatoire.
13. La note et le rapport d'évaluation (PDF) s'afficheront dans le cockpit de formation.
14. Utilisez le bouton « Transmettre les notes » pour communiquer la note d'expérience au BDEFA2.

### Vérifier la saisie

Vérifiez à présent votre évaluation par critère dans la colonne « Points obtenus ». Si vous souhaitez corriger des points, retournez dans le critère et effectuez la modification.

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

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

4,0

Suivant

### Valider et finaliser les données

En effectuant les trois étapes suivantes, vous fermez l'évaluation de façon définitive et irrévocable. Mais vous pouvez aussi enregistrer la saisie et continuer ultérieurement.

**Valider les données**  
Vérifier à présent toutes les saisies. Veuillez corriger les erreurs ou les compléments directement dans le critère correspondant.

[Enregistrer la saisie et démarrer la validation](#)

**Créer PDF pour prévisualisation**  
Vous pouvez télécharger ici l'évaluation complète au format PDF pour prévisualisation.

[Créer PDF](#)

**Finaliser l'évaluation**  
À présent, finalisez l'évaluation. Veuillez noter que les données sont définitives et irrévocables. Le résultat est enregistré automatiquement dans votre cockpit de formation.

[Finaliser l'évaluation](#)



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

### Suivi

1. Assurez-vous que le rapport d'évaluation sur la note d'expérience en entreprise a été discuté et signé.
2. Faites parvenir le rapport d'évaluation signé à toutes les parties ainsi qu'à tous les services internes (p. ex. service du personnel).
3. Téléchargez le rapport d'évaluation signé dans le cockpit de formation.
4. Les rapports d'évaluation relatifs à toutes les notes d'expérience en entreprise attribuées doivent être conservés pendant un an après l'obtention du diplôme ou, le cas échéant, jusqu'à la fin de la procédure de recours.

Personnes en formation (PF)

Prendre en charge des PF

Importer des PF

Gérer les demandes

Transmettre des notes

Personnes en formation (PF)

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

Ludw Katta

ludw.katta@gmail.com

1re année d'apprentissage

Plus

0 / 27

0

Liste de choses à faire →

Rapports de formation

Notes d'expérience

Bilan

Année d'apprentissage	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur·rice	Évaluation	Rapport de formation PDF	Note
1er semestre	15.02.2024	Transmis	Alex Müllerkon	Terminé	<div>Téléchargement</div> <div>PDF</div> <div>PDF signé</div>	4.0
2e semestre	15.08.2024	Ouvert				



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

### Quels sont les points à prendre en compte ?

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



## Mandat « Note d'expérience en entreprise »

### Définition de la tâche

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

### Attente/objectif

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

### Conditions-cadres

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



**Mon rôle de formatrice/formateur**

## 78 Préparation

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

**Tous les comptes de démonstration seront supprimés au 31.07.**



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

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

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



## 80 Mon rôle de formatrice/formateur

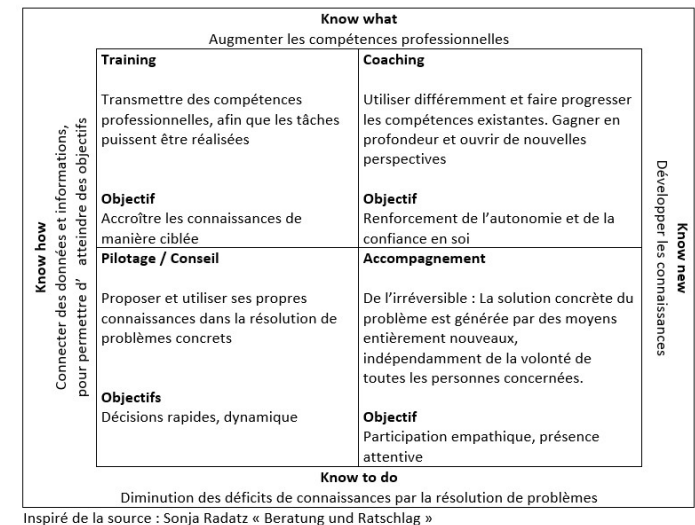
### Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

#### Le rôle de guide

- Je guide les personnes en formation et je poursuis des objectifs concrets avec elles.
- Je mets mes propres connaissances et mes expériences à leur disposition pour les aider à résoudre des problèmes.
- Mon objectif est d'arriver efficacement à atteindre un objectif intermédiaire et j'ai une idée de la manière d'y arriver.

#### Le rôle de trainer

- Je transmets des méthodes et des concepts aux personnes en formation pour qu'elles puissent atteindre leur objectif.
- Elles utilisent ces nouvelles connaissances de façon autonome et les mettent en pratique.
- Mon objectif est de transmettre des connaissances et je passe le relais pour leur mise en pratique.



# 81 Mon rôle de formatrice/formateur

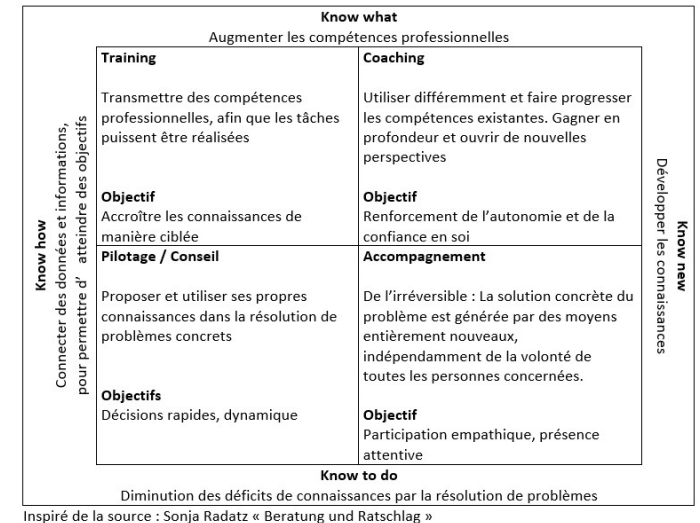
## Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

### Le rôle de coach

- J'exploite les points forts des personnes en formation et je les développe en fonction du niveau de formation.
- Je leur propose un cadre, j'accompagne le processus et je donne des lignes de conduite.
- Les personnes en formation travaillent sur leur développement professionnel et personnel en toute autonomie.
- Mon objectif est que les personnes en formation gagnent en autonomie et en assurance.

### Le rôle d'accompagnateur

- J'offre un soutien rapproché aux personnes en formation et je les laisse respirer dans les périodes difficiles.
- Les personnes en formation peuvent compter sur moi, je leur témoigne de l'empathie et de l'attention et je les aide à être dans l'acceptation.
- Mon objectif est de les soutenir dans des situations difficiles et d'être là pour elles.



# **Aperçu de la procédure de qualification**

## 83 Procédure de qualification (1/3)

**Pendant l'apprentissage :**

### **Notes d'expérience**

- Moyenne des 2 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



## 84 Procédure de qualification (2/3)

**Vers la fin de l'apprentissage :**

### **Travail pratique**

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen oral de 50 min
- Se base sur le dossier de formation en ligne
- Suppression de l'examen écrit



## 85 Procédure de qualification (3/3)

### 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.



# 86 Structure de la PQ avec examen final Employé-e de commerce CFC SA FIEn

## Procédure de qualification Employé-e de commerce CFC formation initiale en école FIEc- Variante 3

		1 <sup>re</sup> année de formation		2 <sup>e</sup> année de formation		3 <sup>e</sup> année de formation		Pondération des notes	
Examens finaux	Examen final partie entreprise					TP		Note éliminatoire	(30 %)
	Examen final partie école					CP / CG		Ø des 5 points d'appréciation de l'examen (note éliminatoire)	(30 %)
Notes d'expérience	Note d'expérience partie entreprise					Stage de longue durée Durée : 2 semestres Période : août – juillet CCE 1      CCE 2		Ø des 2 CCE	(25 %)
	Note d'expérience partie école <sup>1</sup>	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	Ø des 4 NGB	(50 %)	(40 %)
		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			
		DOC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			
Option				NBS					
		NGB 1	NGB 2	NGB 3	NGB 4				
	Note d'expérience CI					CC-CI 1      CC-CI 2		Moyenne des 2 CC-CI	(25 %)

<sup>1</sup> Remarque concernant la note d'expérience des écoles professionnelles: la mise en œuvre des prescriptions des plans d'études nationaux FIEc s'effectue conformément aux concepts d'enseignement internes à l'école.

**Légende :**  
 CCE = contrôle des compétences partie entreprise  
 DCO = domaine de compétences opérationnelles  
 TP = travail pratique

CP / CG = connaissances professionnelles / culture générale  
 NBS = note bulletin semestriel  
 DOC = domaines à choix  
 NGB = note globale du bulletin

## Résumé et conclusion

## 88 **Fixation des connaissances**



Merci de votre attention