



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

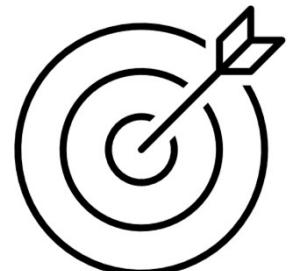
## <sup>2</sup> Programme



## 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 **rappor 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

## 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 intercantonales - 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 CFC Suisse :



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

**IGKG SCHWEIZ  
CFC SUISSE  
SOCIETÀ SVIZZERA**  
Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz  
Schweizergasse 9 | 3001 Bern | +41 31 398 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch

---

**Guide pour la formation**  
Employé-e de commerce CFC  
Services et administration



**IGKG SCHWEIZ  
CFC SUISSE  
SOCIETÀ SVIZZERA**  
Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz  
Schweizergasse 9 | 3001 Bern | +41 31 398 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch

---

**Guide pour la formation**  
Employé-e de commerce AFP



Version  
15.09.2023, CFC Suisse



**Formation axée sur les compétences opérationnelles**

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

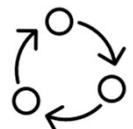
| Domaines de compétences opérationnelles |   | Compétences opérationnelles   |   |  |   |  |  |
|---|---|---|---|--|---|--|--|
| <b>a</b>                                | Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques | <b>a1</b> : Examiner et développer des compétences commerciales   | <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 »)   |



## <sup>12</sup> 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



## <sup>13</sup> Les principales nouveautés en bref (2/2)

### Orientation vers les compétences opérationnelles

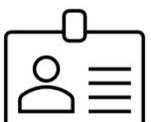
- Orientation systématique vers les compétences opérationnelles dans les trois lieux de formation
- À la fin de leur formation, les apprenti-e-s sont opérationnels
- L'accent est mis sur les situations de travail centrales, abandon des « branches typiques »



### 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



# 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 ».



# 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.



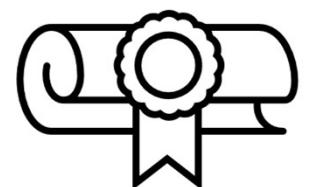
## <sup>17</sup> Employée/employé de commerce AFP → Employée/Employé de commerce CFC

### **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

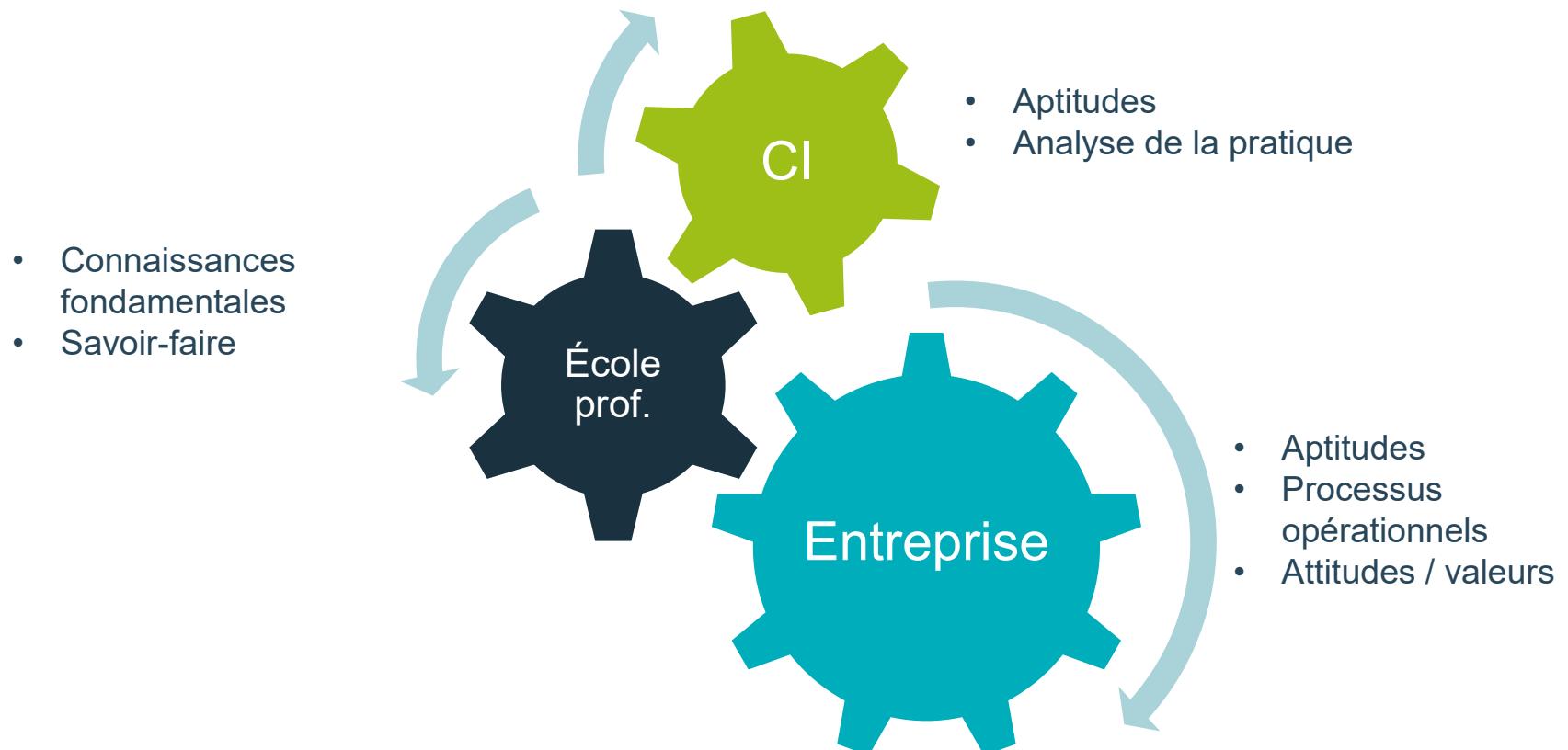
### **Formation CFC raccourcie en 2 ans**

- 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.

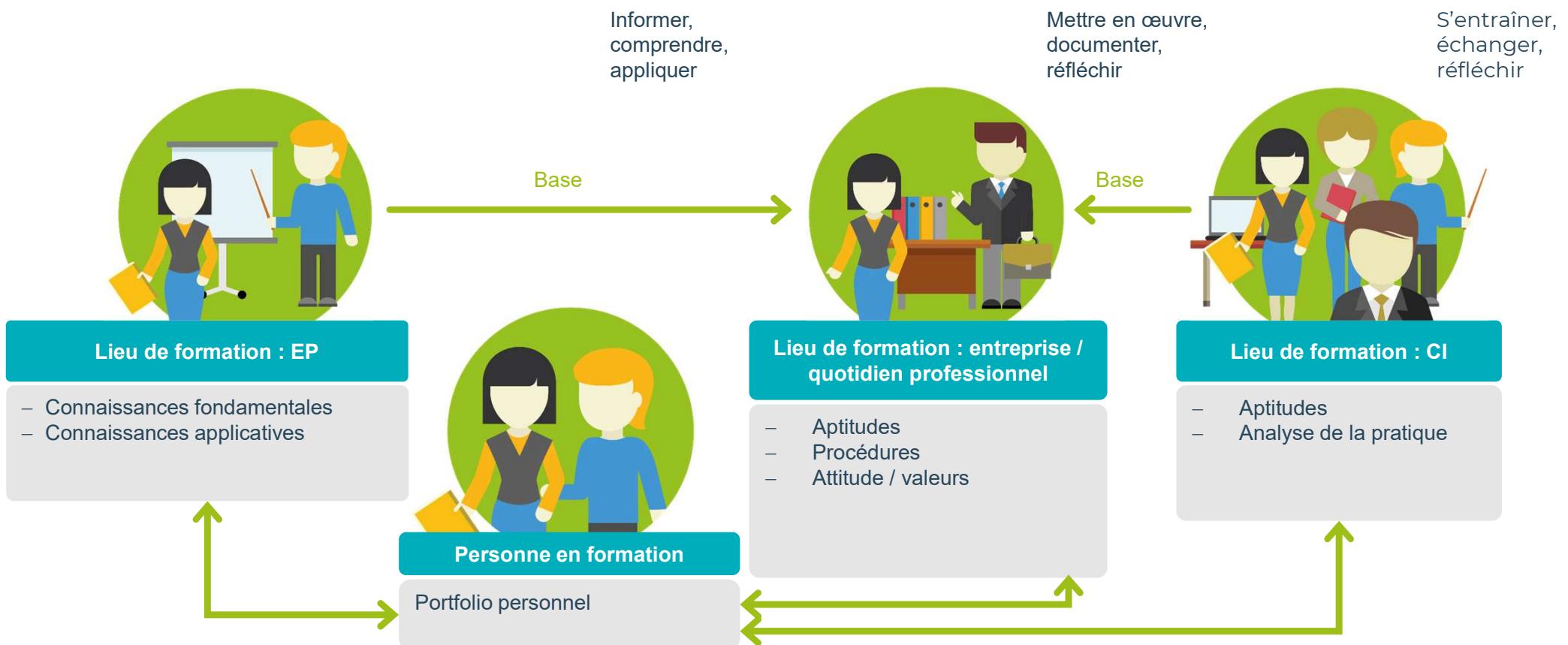


# **Les trois lieux de formation : aperçu et interactions**

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



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



# 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 e2 | CO e3 | CO e4 |  |  |  |  |  |
|  | CO a3  | CO b3   |   |   |   |       |       |       |  |  |  |  |  |
| <b>Mandats pratiques</b>   |  |   |   |   |   |       |       |       |  |  |  |  |  |
| Stage de longue durée  | <p>CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART</p> <p>CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses</p> <p>CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services</p> <p>CO a3 Recevoir des retours</p> | <p>CO b2 Analyser les interfaces en entreprise</p> <p>CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations</p> <p>CO b3 Participer aux discussions économiques</p> | <p>CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet</p> <p>CO c3 Documenter le processus</p> <p>CO c3 Optimiser le processus</p> | <p>CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil</p> <p>CO d2 Traiter des réclamations</p> | <p>CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données</p> <p>CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques</p> <p>CO e2 Rechercher et évaluer des informations</p> <p>CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative</p> <p>CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative</p> <p>CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia</p> <p>CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias</p> <p>CO e4 Élaborer un modèle</p> |       |       |       |  |  |  |  |  |
| <b>Durée du stage de longue durée selon la variante de mise en œuvre</b>   |  |   |   |   |   |       |       |       |  |  |  |  |  |
| <p><b>Éléments obligatoires de la formation professionnelle pendant le stage de longue durée :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– 2 contrôles de compétences en entreprise (CCE)</li> <li>– 2 contrôles de compétences des CI (CI-CC)</li> <li>– au moins une auto-évaluation et une évaluation externe (bilan) tous les six mois</li> <li>– entretien de qualification semestriel, avec rapport de formation</li> </ul> |  |   |   |   |   |       |       |       |  |  |  |  |  |



# 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)   |  |
| Préparation / Suivi              | CI 1 (août)   | CI 2 (septembre)  | CI 4 (novembre)   | CI 6 (janvier)   | CI 7 (février)   | CI 8 (mars)  | CI 9 (mars)   | CI 10 (avril)   |  |
| Phase d'autoapprentissage guidée | • Introduction CI<br>• Travailler avec Konvink<br>• Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise<br>• Gestion des interfaces<br>• Méthode IPDRC<br>• Les bases de la gestion de mandats<br>• Avoir le sens du service | • présentation d'œuvre<br>• Introduction CC-CI<br>• Transmission d'informations<br>• Les caractéristiques d'une entreprise<br>• Protection des données en entreprise<br>• Introduction phase d'apprentissage autonome encadré | • Etat des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1<br>• Introduction CC-CI 2<br>• Communication avec les différents groupes d'intérêts<br>• Produits/services<br>• Réglementations dans l'entreprise | Mon projet<br>• Formuler des objectifs SMART<br>• Identifier et prioriser les étapes de travail<br>• Établir un planning<br>• Identifier les défis et chercher des solutions | Mon projet<br>• Échanges d'expériences<br>• Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet | Mon projet<br>• Échanges d'expériences<br>• Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet | • Réflexion / finalisation mon projet<br>• Introduction<br>• Compétences transversales<br>• Planification du développement professionnel<br>• Simulation travail pratique | • Présentation mon projet<br>• Compétences transversales<br>• Planification du développement professionnel<br>• Simulation travail pratique |  |
| Contrôles de compétence          | • MP CI 1<br>• MS CI 1  | • MP CI 2   | • MP CI 4<br>• Finaliser l'œuvre pour le MT 1<br>• Soumettre CC-CI 1  | • MP CI 6  | • MP CI 7  | • MP CI 8  | • MP CI 9<br>• Finaliser l'œuvre pour le MT 2<br>• Soumettre CC-CI 2  | • MP CI 10  |  |
| Mandat de transfert              |   |   | CI 3<br>• Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test  | CI 5<br>• Choisir le domaine spécifique du projet<br>• Définir et développer une idée de projet<br>• Élaborer une ébauche de projet  |  |  |   |   |  |
|                                  |   |   | CC-CI 1: Certificat e-test (40%)<br>• Gérer habilement les interfaces en entreprise<br>• Traiter les demandes des clients sur différents canaux   | CC-CI 2: Certificat e-test (40%)<br>• Utiliser des infrastructures numériques<br>• Créer des contenus numériques   |  |  | • Garantir la gestion des données<br>• Rédiger des textes compréhensibles   |   |  |
|                                  |   |   | CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)<br>Mandat de transfert « traiter les demandes des clients »  | CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)<br>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)                  |  |  |   |   |  |



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

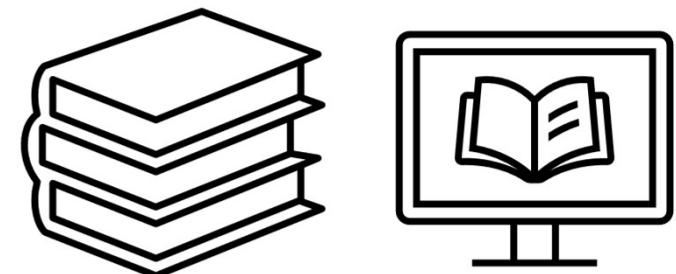


Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2<sup>e</sup> semestre



# 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  $2 \times 8$  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   |
|--|---|
| <p><b>Certificat e-test (40%)</b></p> <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> | <p><b>Certificat e-test (40%)</b></p> <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> |
| <p><b>Mandat de transfert (60%)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Traiter les demandes des clients</li> </ul>   | <p><b>Mandat de transfert (60%)</b></p> <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

The image displays a user interface for an e-testing platform. At the top, there is a navigation bar with icons for 'NAVIGATOR', 'DASHBOARD', 'MEIN PORTFOLIO', and 'ANMELDEN'. The main area features a 'igkg schweiz cisc' logo. The interface is divided into several sections:

- Centre d'E-Test:** A section for testing knowledge and comprehension. It includes a 'Übersicht' (Overview) box and a 'Centre d'E-Test' box. The 'Centre d'E-Test' box contains text about testing knowledge and comprehension, and a 'Mehr lesen' (Read more) button. A teal arrow points from this section to the 'Exercices d'E-Test' section.
- Exercices d'E-Test:** A section for exercises. It includes a 'eTesting' box and an 'Exercices d'E-Test' box. The 'Exercices d'E-Test' box contains text about testing knowledge and comprehension, and a 'Weiter' (Continue) button. A teal arrow points from this section to the 'Certificat E-Test' section.
- Certificat E-Test:** A section for certificates. It includes a 'eTesting' box and a 'Certificat E-Test' box. The 'Certificat E-Test' box contains text about obtaining a certificate, and a 'Weiter' (Continue) button. A large teal arrow points to this section.
- Detail view of the Certificat E-Test section:** This view shows a 'Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink?' (How does the E-Test work on Konvink?) box with a video player and an 'Instructions vidéo' (Video instructions) button. It also shows a timer (00:24:38 de 00:25:00), a navigation bar with arrows, and a list of 10 numbered items with status indicators (Sans réponse, Répondre, Marqué, En cours de traitement).
- Detail view of the Exercices d'E-Test section:** This view shows a 'Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink?' (How does the E-Test work on Konvink?) box with a video player and an 'Instructions vidéo' (Video instructions) button. It also shows a timer (00:24:38 de 00:25:00), a navigation bar with arrows, and a list of 10 numbered items with status indicators (Sans réponse, Répondre, Marqué, En cours de traitement).



# **La formation en entreprise**

# 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 »)   |



# 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



|          | <b>Compétence CFC</b>  | <b>Compétence AFP</b>  |
|----------|--|--|
| Groupe 1 | a1<br><b>Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial</b>        | a1<br>Idem CFC   |
| Groupe 2 | b4<br>Exécuter des tâches de <b>gestion de projet...</b>                                   | d1<br>Organiser des <b>séances et des événements</b>   |
| Groupe 3 | c3<br>...Mettre en œuvre des <b>processus...</b>   | c3<br>...Mettre en œuvre des <b>processus...</b>   |
| Groupe 4 | d1<br>Prendre en compte les besoins des <b>clients et des fournisseurs</b>                 | b1<br>Accueillir les <b>clients et les fournisseurs</b><br>b2<br>Réceptionner et traiter les demandes... |
| Groupe 5 | e4<br><b>Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias</b> | e2<br><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><br>Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial        | <b>a1</b><br>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><br>Exécuter des tâches de gestion de projet...                                   | <b>d1</b><br>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><br>...Mettre en œuvre des processus...   | <b>c3</b><br>...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><br>Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs                 | <b>b1</b><br>Accueillir les clients et les fournisseurs<br><b>b2</b><br>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><br>Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias | <b>e2</b><br>Préparer des contenus en lien avec l'entreprise  | Mettre à jour le site internet de l'entreprise   | ICA<br>Français<br>Langue étrangère   | Œuvre Mon entreprise                                   |

# **Le concept de la formation en entreprise et ses instruments**

# Aperçu de la formation

## Employé·e de commerce CFC SA FIEc

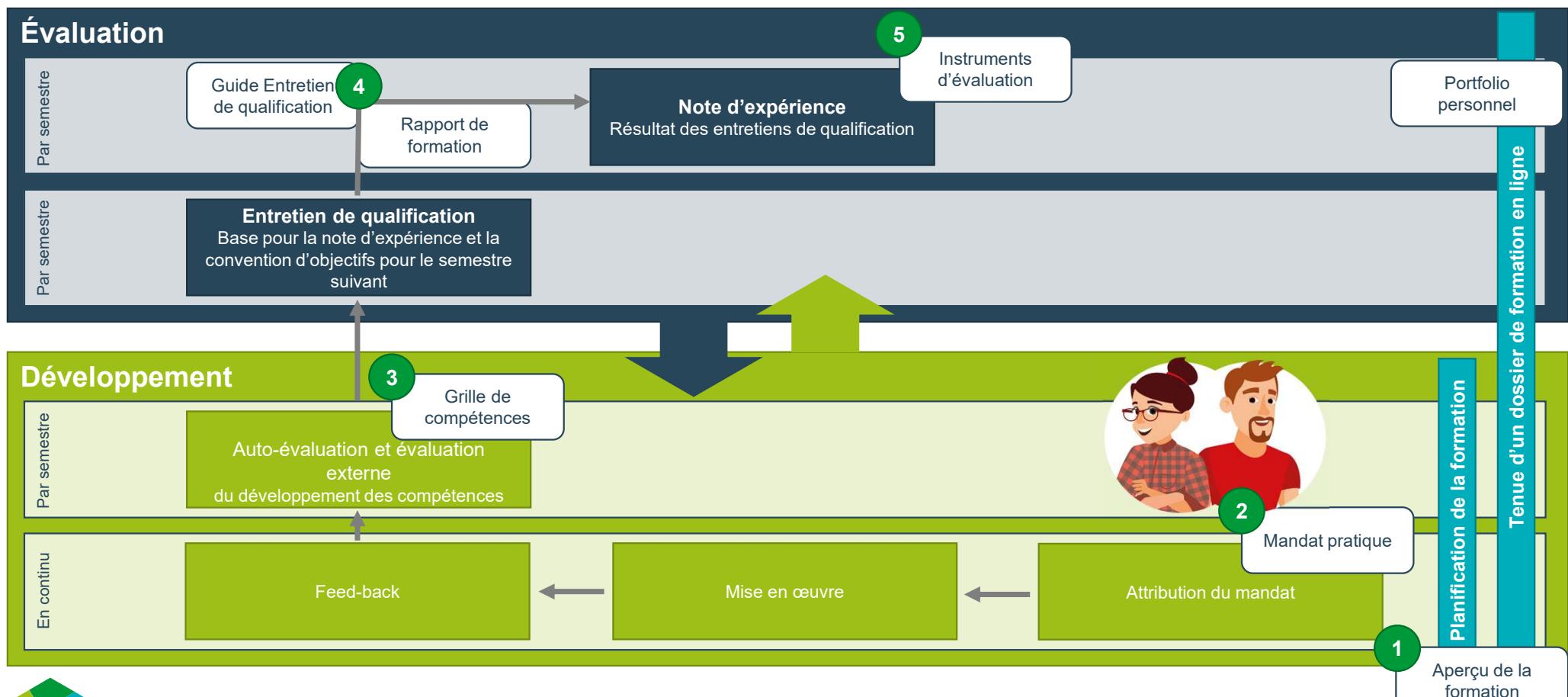
| AAO   |     | Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne  |  |  |  |  |       |       |       |
|---|-----|---|--|--|--|--|-------|-------|-------|
| Connaissances fondamentales                                       | AAO | CO a1   | CO b2  | CO c3  | CO d2  | CO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



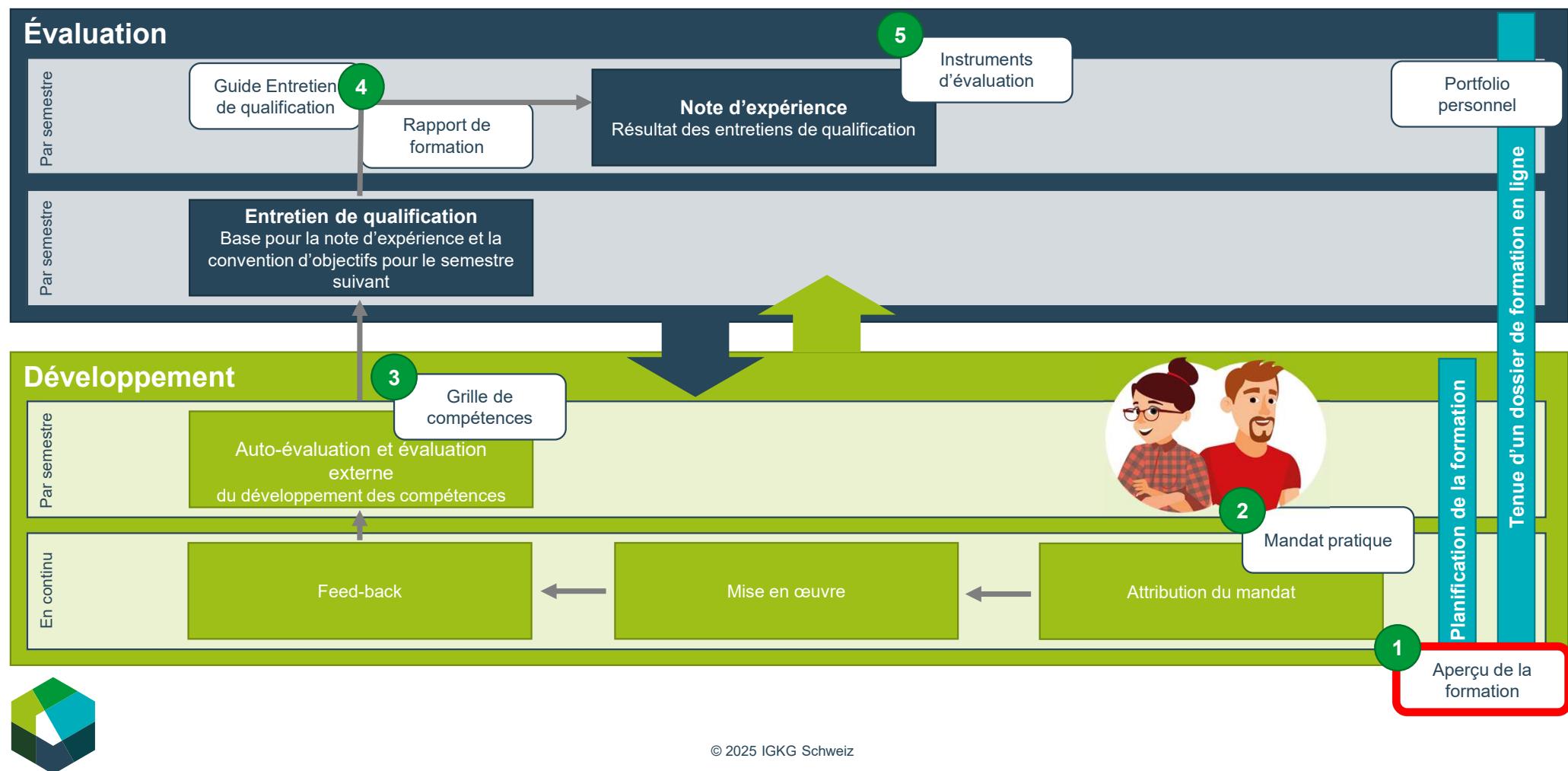
# Formation en entreprise



# Phase de développement

## Étape 1 : planifier la formation en entreprise

# Les cinq étapes de la formation en entreprise



# 39 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.**

| AKO                         |  | Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne  |  |  |  |   |   |
|-----------------------------|--|---|--|--|--|---|---|
| Connaissances fondamentales |  | CO a1   | CO b2  | CO c3  | CO d2  | CO e1   | CO e2   |
|                             |  | CO a3   | CO b3  |  |  | CO e3   | CO e4   |
| Stage de longue durée       |  | CO a1 : Participer activement aux entraînements de qualification et définir des objectifs SMART<br>CO a2 : Découvrir ses forces et ses faiblesses<br>CO a3 : Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services<br>CO a3 : Recueillir des retours | CO b2 : Analyser les interfaces en entreprise<br>CO b2 : Recueillir, traiter et transmettre des informations<br>CO b3 : Participer aux discussions économiques | CO c3 : Etablir et surveiller un calendrier de projet<br>CO c3 : Documenter le processus<br>CO c3 : Optimiser le processus | CO d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil<br>CO d2 : Traiter des réclamations | CO e1 : Traiter des données et garantir la sécurité des données<br>CO e1 : Gérer des applications et des données interconnectées<br>CO e2 : Rechercher et évaluer des informations<br>CO e3 : Évaluer et préparer des données de manière quantitative<br>CO e4 : Évaluer et préparer des contenus multimédia<br>CO e4 : Vérifier la qualité des contenus multimédia<br>CO e4 : Élaborer un modèle | CO e1 : Traiter des données et garantir la sécurité des données<br>CO e1 : Gérer des applications et des données interconnectées<br>CO e2 : Rechercher et évaluer des informations<br>CO e3 : Évaluer et préparer des données de manière quantitative<br>CO e4 : Évaluer et préparer des contenus multimédia<br>CO e4 : Vérifier la qualité des contenus multimédia<br>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) – au moins une auto-évaluation et une évaluation externe (bilan) tous les six mois
- 2 contrôles de compétences des CI (CI-CC) – 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 |      |            |            |                    |                            |
|---|------|------------|------------|--------------------|----------------------------|
| Domaine 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                        |      |            |            |                    |                            |
| CO a1 : Participer activement aux entraînements de qualification et définir des objectifs SMART   | X    |            |            |                    |                            |
| CO a2 : Découvrir ses forces et ses faiblesses  | X    |            |            |                    |                            |
| CO a3 : Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services  | X    |            |            |                    |                            |
| CO a3 : Recueillir des retours  | X    |            |            |                    |                            |
| Domaine de compétences opérationnelles B - Interaction dans un milieu de travail interconnecté  |      |            |            |                    |                            |
| CO b2 : Analyser les interfaces en entreprise   | X    |            |            |                    |                            |
| CO b2 : Recueillir, traiter et transmettre des informations   | X    |            |            |                    |                            |
| CO b3 : Participer aux discussions économiques  | X    |            |            |                    |                            |
| Domaine de compétences opérationnelles C - Coordination des processus de travail en entreprise  |      |            |            |                    |                            |
| CO c3 : Etablir et surveiller un calendrier de projet   | X    |            |            |                    |                            |
| CO c3 : Documenter le processus   | X    |            |            |                    |                            |
| CO c3 : Optimiser le processus  | X    |            |            |                    |                            |
| Domaine de compétences opérationnelles D - Cetion des relations avec les clients et les fournisseurs                                    |      |            |            |                    |                            |
| CO d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil  | X    |            |            |                    |                            |
| CO d2 : Traiter des réclamations  | X    |            |            |                    |                            |



# 40 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.

| AAO                       |  | Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne |   |   |   |       |       |                   |       |       |       |
|---------------------------|--|--|---|---|---|-------|-------|-------------------|-------|-------|-------|
| Compétences fondamentales | CO a1  | CO a2  | CO a3   | CO b2   | CO b3   | CO c3 | CO d2 | CO e1             | CO e2 | CO e3 | CO e4 |
|                           |  |  |   |   |   |       |       | 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 a2 : Découvrir ses forces et ses faiblesses   | CO b3 : Recueillir, traiter et transmettre des informations                    | CO c4 : Documenter le processus                       | CO d3 : Traiter des réclamations                                | CO e2 : Gérer des applications et des systèmes d'information    |       |       |                   |       |       |       |
|                           | CO a3 : Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services         | CO b4 : Participer aux discussions économiques                                 | CO c5 : Optimiser le processus                        | CO d4 : Évaluer et préparer des données de manière quantitative | CO e3 : Rechercher et évaluer des informations                  |       |       |                   |       |       |       |
|                           | CO a5 : Réévaluer des ressources   |  |   | CO d5 : Évaluer et préparer des données de manière qualitative  | CO e4 : Évaluer et préparer des données de manière qualitative  |       |       |                   |       |       |       |
|                           |  |  |   | CO d6 : Optimiser un mandat de programme multimédia             | CO e5 : Vérifier la qualité des contenus multimédias            |       |       |                   |       |       |       |
|                           |  |  |   | CO d7 : Établir un modèle                                       |   |       |       |                   |       |       |       |

Durée du stage de longue durée selon la variante de mise en œuvre

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

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

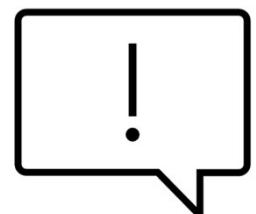
| Modèle de plan de formation Employé-e de commerce CFC SA FIEc à partir du début de l'apprentissage 2025 - stage de longue durée de 1 an |      |            |            |                    |                            |
|---|------|------------|------------|--------------------|----------------------------|
| Mandat pratique   | Plan | Semestre 1 | Semestre 2 | à réaliser pour le | Service/personne en charge |
| <b>Domaine de compétences opérationnelles A - Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques</b>                 |      |            |            |                    |                            |
| 01 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART   | X    |            |            |                    |                            |
| 02 Découvrir ses forces et ses faiblesses   | X    |            |            |                    |                            |
| 03 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services   | X    |            |            |                    |                            |
| 04 Réévaluer des ressources   | X    |            |            |                    |                            |
| <b>Domaine de compétences opérationnelles B - Interaction dans un milieu de travail interconnecté</b>                                   |      |            |            |                    |                            |
| 05 Analyser les interfaces en entreprise  | X    |            |            |                    |                            |
| 06 Recueillir, traiter et transmettre des informations  | X    |            |            |                    |                            |
| 07 Participer aux discussions économiques   | X    |            |            |                    |                            |
| <b>Domaine de compétences opérationnelles C - Coordination des processus de travail en entreprise</b>                                   |      |            |            |                    |                            |
| 08 Établir et surveiller un calendrier de projet  | X    |            |            |                    |                            |
| 09 Documenter le processus  | X    |            |            |                    |                            |
| 10 Optimiser le processus   | X    |            |            |                    |                            |
| <b>Domaine de compétences opérationnelles D - Cetion des relations avec les clients et les fournisseurs</b>                             |      |            |            |                    |                            |
| 11 Mener des entretiens d'information et de conseil   | X    |            |            |                    |                            |
| 12 Traiter des réclamations   | X    |            |            |                    |                            |



# <sup>41</sup> 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

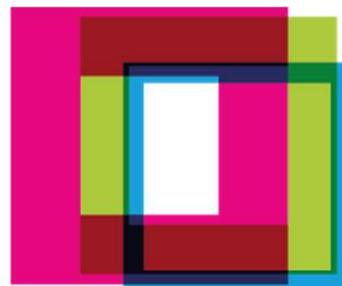
|                 |  |
|-----------------|--|
| Outil :         | Vue d'ensemble de la formation et plan de formation sur <a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a> |
| Forme sociale : | travail individuel/travail en binôme   |
| Durée :         | 15'  |



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

# Découvrons-les...

**KONVINK**  
Wissen fürs Können.



© 2025 IGKG Schweiz

Employé-e de commerce CFC SA [DEMO]

Partagé par Mia Modèle

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



Toutes les compétences opérationnelles

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

7  
1

Interaction dans un milieu de travail interconnecté

10  
0

Coordination des processus de travail en entreprise

21  
0

Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

14  
0

Utilisation des technologies numériques du monde du travail

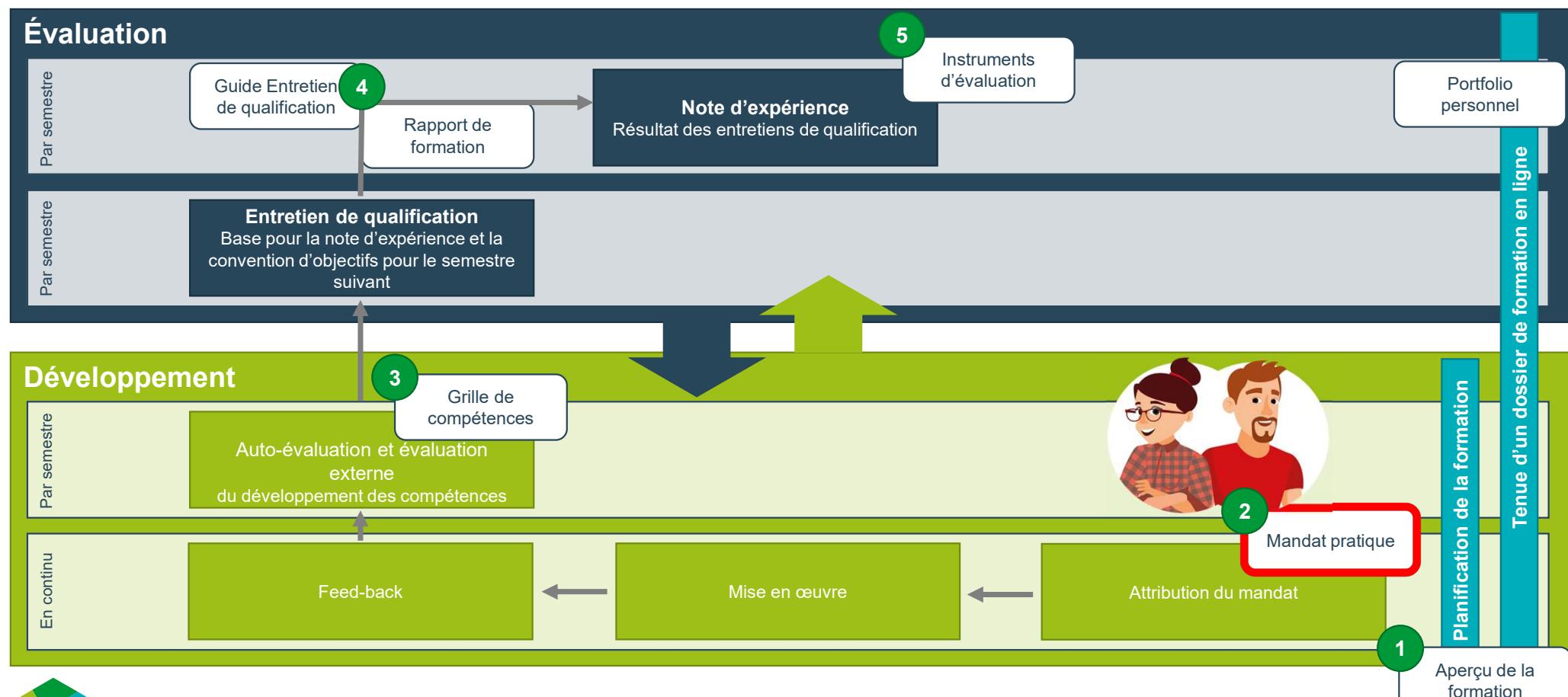
12  
0

Pour aller plus loin

## **Phase de développement**

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

# Les cinq étapes de la formation en entreprise



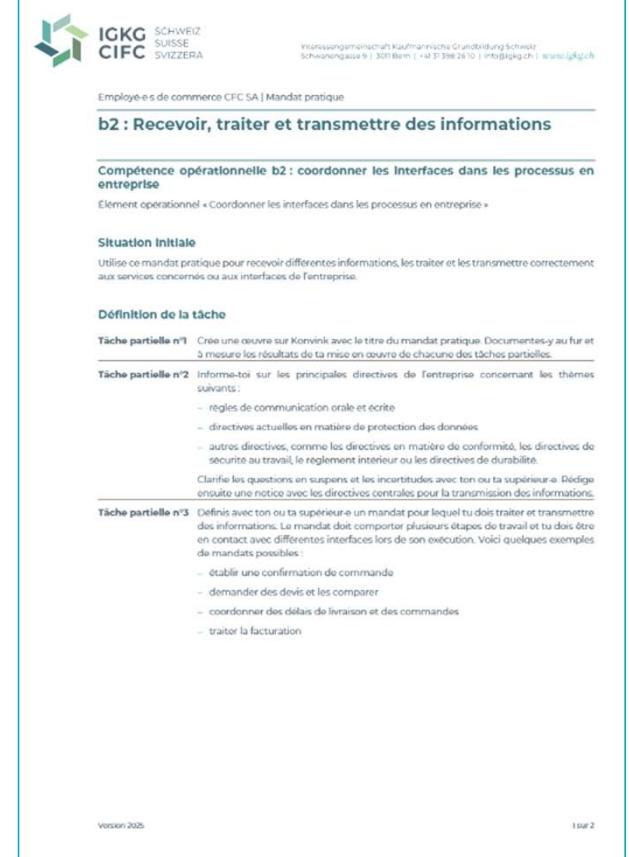
# 47 Étape 2 : gérer le développement des compétences avec les mandats pratiques (1/3)

## 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.



The screenshot shows a page from the IGKG CFC practical mandate guide. At the top, the logo for IGKG CFC is displayed, followed by the text 'IGKG SCHWEIZ SUISSE SVIZZERA' and 'Berufsbildungsgesellschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz Schwanenstrasse 1, 3001 Bern | Tel. 031 386 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch'. Below this, a header reads 'Employé-e de commerce CFC SA | Mandat pratique' and 'b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations'. A sub-section titled 'Compétence opérationnelle b2 : coordonner les Interfaces dans les processus en entreprise' is shown, with the text 'Elément opérationnel : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise'. The 'Situation initiale' section describes the mandate's purpose: 'Utilise ce mandat pratique pour recevoir différentes informations, les traiter et les transmettre correctement aux services concernés ou aux interfaces de l'entreprise.' The 'Définition de la tâche' section is divided into three tasks: 'Tâche partielle n°1' (Create a document on Konvink with the title of the practical mandate. Document it and measure the results of its implementation for each of the partial tasks), 'Tâche partielle n°2' (Inform yourself about the main directives of the company concerning the following topics: communication rules, data protection directives, other directives such as quality, safety at work, internal regulations, and durability), and 'Tâche partielle n°3' (Define a practical mandate with your supervisor for which you must handle and transmit information. The mandate must contain several steps of work and you must be in contact with different interfaces during its execution. Here are some examples of possible mandates: establish a confirmation of order, request and compare quotes, coordinate delivery times and commands, handle invoicing). At the bottom, the page is noted as 'Version 2025' and '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.



| AANO                      |                | Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne  |   |  |   |  |   |                                  |                                |  |                                  |   |   |  |   |   |  |   |                           |
|---------------------------|----------------|---|---|--|---|--|---|----------------------------------|--------------------------------|--|----------------------------------|---|---|--|---|---|--|---|---------------------------|
| Compétences fondamentales | CO a1<br>CO a3 | CO b2<br>CO b3  |   | CO c3  |   | CO d2  |   | CO e1<br>CO e2<br>CO e3<br>CO e4 |                                |  |                                  |   |   |  |   |   |  |   |                           |
|                           |                | CO b1   | CO b3   | CO c1  | CO c2   | CO d1  | CO d2   |                                  |                                |  |                                  |   |   |  |   |   |  |   |                           |
| Stage de longue durée     |                | CO a1 : Participer activement aux entraînements de qualification et d'acquisition des compétences (SAARD) (Découvrir les talents, ses forces et ses faiblesses) | CO a2 : Analyser les interfaces en entreprise | CO a3 : Clarifier et mettre en œuvre le processus de gestion de la relation orientée vers les services | CO b2 : Recueillir, traiter et transmettre des informations | CO b3 : Participer aux discussions économiques | CO c1 : Établir et suivre un calendrier de projet | CO c2 : Documenter le processus  | CO c3 : Optimiser le processus | CO d1 : Mener des entretiens d'information et de conseil | CO d2 : Traiter les réclamations | CO e1 : Traiter des données et garantir la sécurité des données | CO e2 : Gérer des applications et des interfaces de données | CO e3 : Rechercher et évaluer des informations | CO e4 : Examiner et préparer des données de manière qualitative | CO e5 : Évaluer et préparer des données de manière quantitative | CO e6 : Examiner et préparer des documents de préparation multimédia | CO e7 : Vérifier la qualité des contenus multimédia | CO e8 : Établir 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-CC)
- 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)



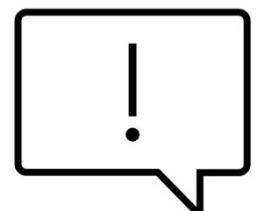
Ta boussole des compétences est l'outil qui te permettra d'évaluer tes compétences, de te perfectionner et de documenter les compétences que tu auras acquises. Tout comme une « vraie » boussole, la boussole des compétences indique dans quelle direction tu avances. Elle t'aide à ne pas perdre de vue ton 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 !

| professionnelles | A : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques   | er plus loin |
|------------------|---|--------------|
|                  | <p>a1 : Examiner et développer des compétences</p> <p>a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial</p> |              |

<sup>49</sup> **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.



# 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 »

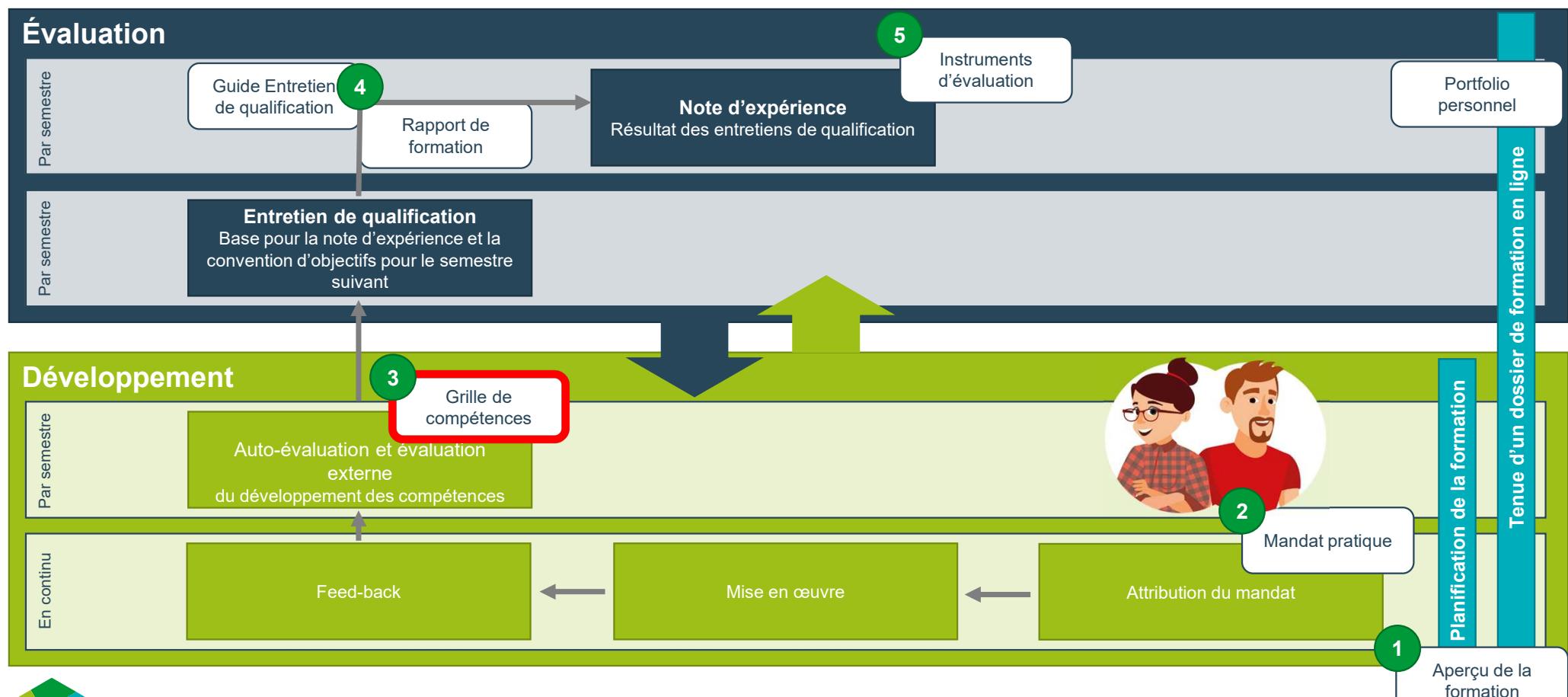
Forme sociale : travail en duo

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

## **Phase de développement**

### **Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation**

# Les cinq étapes de la formation en entreprise



53 **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



54 **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.

---

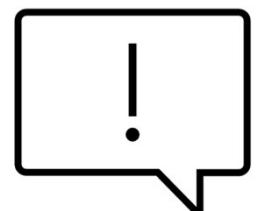
DCO A CFC FIEc (à partir de la génération 2025)



55 **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 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

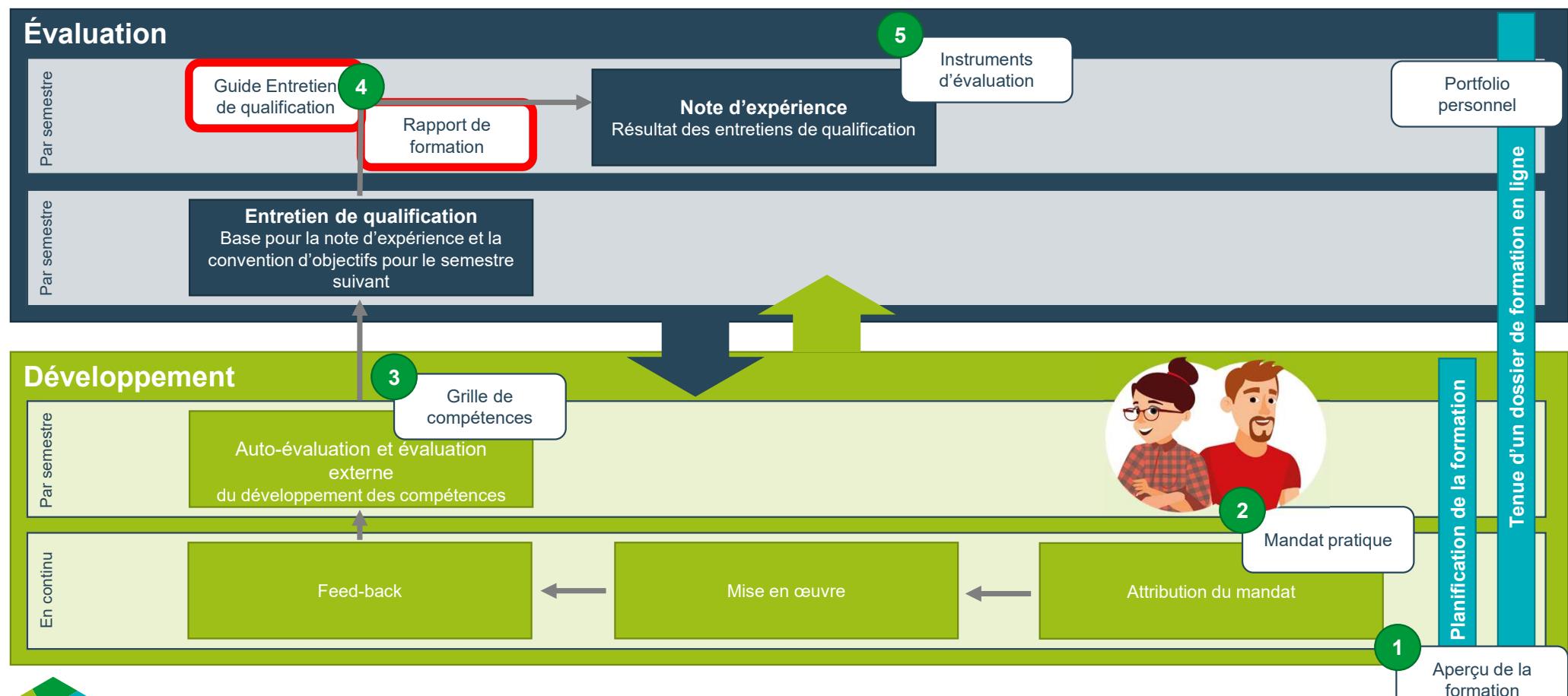
Outil : Grille de compétences  
Forme sociale : travail individuel  
Durée : 15' (pour l'auto-évaluation **et** l'évaluation externe)



## **Phase d'évaluation**

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

# Les cinq étapes de la formation en entreprise



59 **Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblé (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.

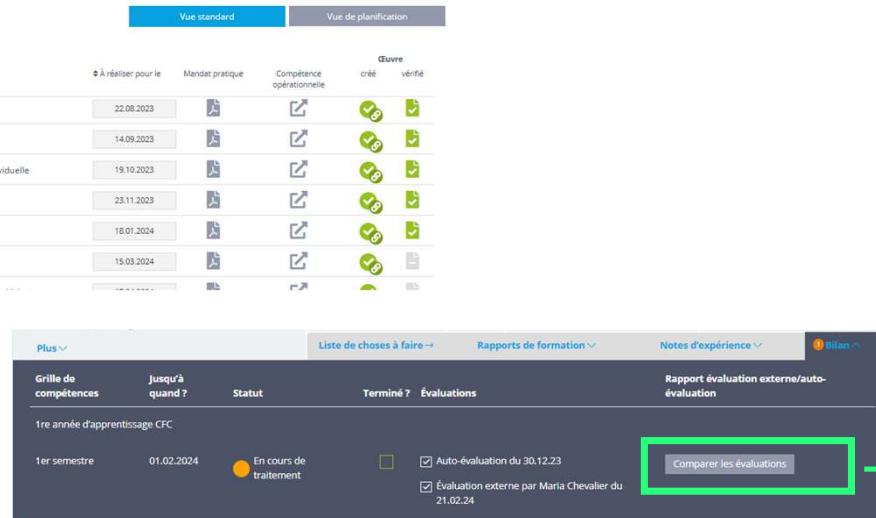


# 60 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblé (2/8)

## 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



|  | à réaliser pour le | Mandat pratique | Compétence opérationnelle | Créé | Œuvre vérifié |
|--|--------------------|-----------------|---------------------------|------|---------------|
| a3 : Signaliser 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 ▾

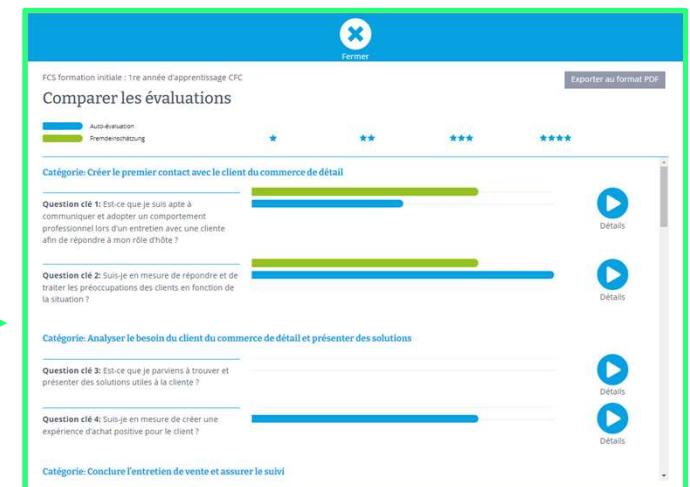
Grille de compétences Jusqu'à quand ? Statut Terminé ? Évaluations Rapport évaluation externe/auto-évaluation

1re année d'apprentissage CFC

1er semestre 01.02.2024 En cours de traitement

Auto-évaluation du 30.12.23  Évaluation externe par Maria Chevalier du 21.02.24

Comparer les évaluations



FCS formation initiale : 1re année d'apprentissage CFC

Comparer les évaluations

Auto-évaluation Fremdeinschätzung

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 ?

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



# <sup>61</sup> Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblé (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.

The screenshot shows a software interface for 'Qualification Interview Preparation'. At the top, it says 'Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions' and 'Partagé par Mia Muster' with a date 'Actualisé le 11. décembre 2024'. Below this is a section titled 'Évalue ta compétence opérationnelle.' with a note: '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.' A 'Fermer tout' button is visible. The main area displays four competency evaluation sections for different users:

- Evaluation entretien de qualification:** Shows a summary of evaluations for 'Mia Muster' (11.12.2024) with a green bar chart and four stars. Buttons for 'Ajouter' (Add), 'Supprimer' (Delete), and 'Placer pour une nouvelle évaluation' (Place for a new evaluation) are shown.
- Auto-évaluation de Mia Muster:** Shows a summary of evaluations for 'Mia Muster' (11.12.2024) with a green bar chart and four stars. Buttons for 'Ajouter' (Add), 'Supprimer' (Delete), and 'Placer pour une autre évaluation' (Place for another evaluation) are shown.
- Évaluation externe de Maya Gerber:** Shows a summary of evaluations for 'Maya Gerber' (11.12.2024) with a green bar chart and four stars. Buttons for 'Ajouter' (Add), 'Supprimer' (Delete), and 'Placer pour une autre évaluation' (Place for another evaluation) are shown.
- Évaluation externe de Mario Moretti:** Shows a summary of evaluations for 'Mario Moretti' (11.12.2024) with a green bar chart and four stars. Buttons for 'Ajouter' (Add), 'Supprimer' (Delete), and 'Placer pour une autre évaluation' (Place for another evaluation) are shown.



## 62 Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblé (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 diagram illustrates the workflow for preparing a training report. It begins with the 'Personnes en formation (PF)' dashboard, which shows a list of trainees and various reporting and tracking options. A green box highlights the 'Démarrer' (Start) button under the 'Rapport de formation' section. This leads to the 'Rapport de formation' screen, where general report details are entered. A green box highlights the 'Terminé' (Completed) status in the 'Statut' (Status) column. The process then moves to the 'Evaluation' screen, which displays competency evaluations. A green box highlights the 'Téléchargement' (Download) button in the 'Rapport de formation PDF' (Training Report PDF) section. Finally, the process returns to the 'Personnes en formation (PF)' dashboard, where the report is listed as 'Terminé' (Completed) and includes download and sign-off options.



# 63 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 image displays two screenshots of a software interface for preparing a training report. The top screenshot shows the 'Evaluation' section, which includes a global evaluation of professional competencies and a detailed evaluation of specific competencies related to commercial work. The bottom screenshot shows the 'Aperçu' (Preview) section, where users can formulate objectives and measures for the next semester.

**Evaluation**

Rappellez-vous des six derniers mois et évaluez les compétences professionnelles de la personne en formation. Pour cela, observez dans un premier temps l'évaluation de la personne en formation (barres vertes). Notez à présent vos impressions sur les compétences spécialisées. Évaluez les compétences spécialisées par domaine de compétence opérationnelle et justifiez avec un commentaire. Vous évaluez, à la fin, le comportement au travail avec une impression générale et rédigez également un commentaire.

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

**Evaluation personne en formation**

| Évaluer et développer des compétences commerciales | Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial | Recevoir et évaluer des mandats propres au domaine commercial | Agir de manière responsable dans la société |
|--|--|---|---|
| 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10                               | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10   | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10  | 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10                        |

**Evaluation des formateurs et formatrices**

Au précédent semestre, la personne en formation n'avait pas d'activité principale dans ce champ. C'est pourquoi il n'y a pas d'évaluation.

**Compétences spécialisées**

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

**Remarques**

Justifiez votre évaluation avec un commentaire. Pour cela, pensez à des aspects tels que l'engagement concerné du travail, la précision, la maitrise, le temps consacré à la tâche.

**Aperçu**

Pensez aux points qui ne se sont pas vraiment bien déroulés au cours du semestre passé. Y a-t-il dans le cadre des performances au travail, 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.

**Objectifs et mesures pour le prochain semestre**

Objectif 1 : [Saisir un mot-clé]  
Description : Indiquez concrètement quel objectif doit être atteint et quelles mesures doivent être prises pour cela.  
Mesures :  
Calendrier : Indiquez une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints.



## <sup>64</sup> Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblé (6/8)

### Réaliser l'entretien de qualification

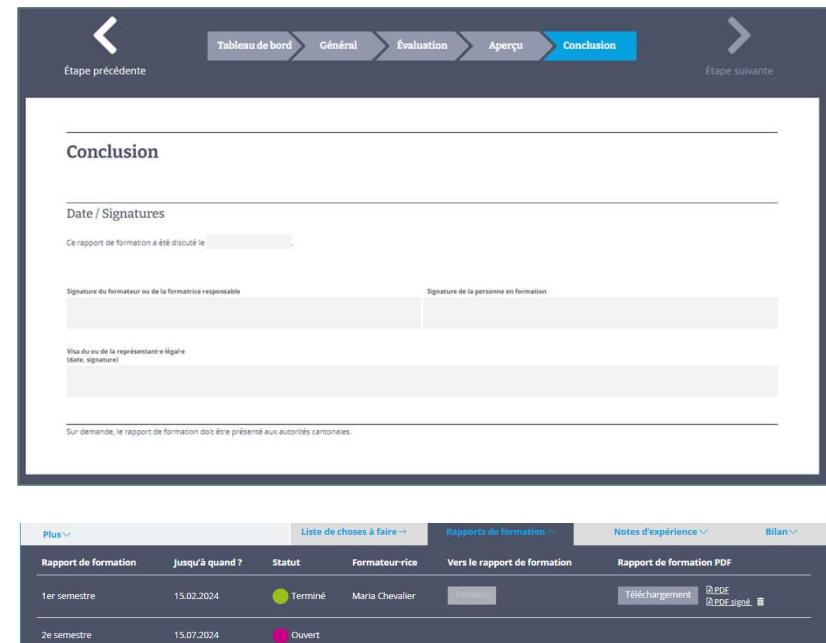
1. L'entretien de qualification se veut un outil de dialogue.
2. Pour entrer en matière, dressez un état des lieux général du semestre passé.
3. Discutez des résultats de l'auto-évaluation et de l'évaluation par un tiers à l'aide de la grille de compétences. Chaque partie complète ses évaluations au 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 ciblé (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.



The screenshot shows the Konvink training cockpit interface. At the top, a navigation bar includes 'Tableau de bord', 'Général', 'Évaluation', 'Aperçu', and 'Conclusion' (which is highlighted in blue). Below the navigation, there are two main sections: 'Conclusion' and 'Date / Signatures'. The 'Conclusion' section contains a text input field for 'Ce rapport de formation a été discuté le ...'. The 'Date / Signatures' section has two input fields: 'Signature du formateur ou de la formatrice responsable' and 'Signature de la personne en formation'. Below these fields is a note: 'Visa du ou de la représentant-e légal-e (date, signature)'. At the bottom of the page, a summary table provides an overview of training reports:

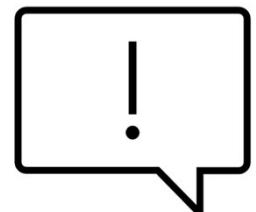
| Plus                 | Liste de choses à faire | Rapports de formation | Notes d'expérience | Bilan                        |   |
|----------------------|-------------------------|-----------------------|--------------------|------------------------------|---|
| Rapport de formation | Jusqu'à quand ?         | statut                | Formateur-rice     | Vers le rapport de formation | Rapport de formation PDF                      |
| 1er semestre         | 15.02.2024              | Terminé               | Maria Chevalier    | <a href="#">Télécharger</a>  | <a href="#">PDF</a> <a href="#">PDF signé</a> |
| 2e semestre          | 15.07.2024              | Ouvert                |                    |                              |   |



<sup>66</sup> **Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblé (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

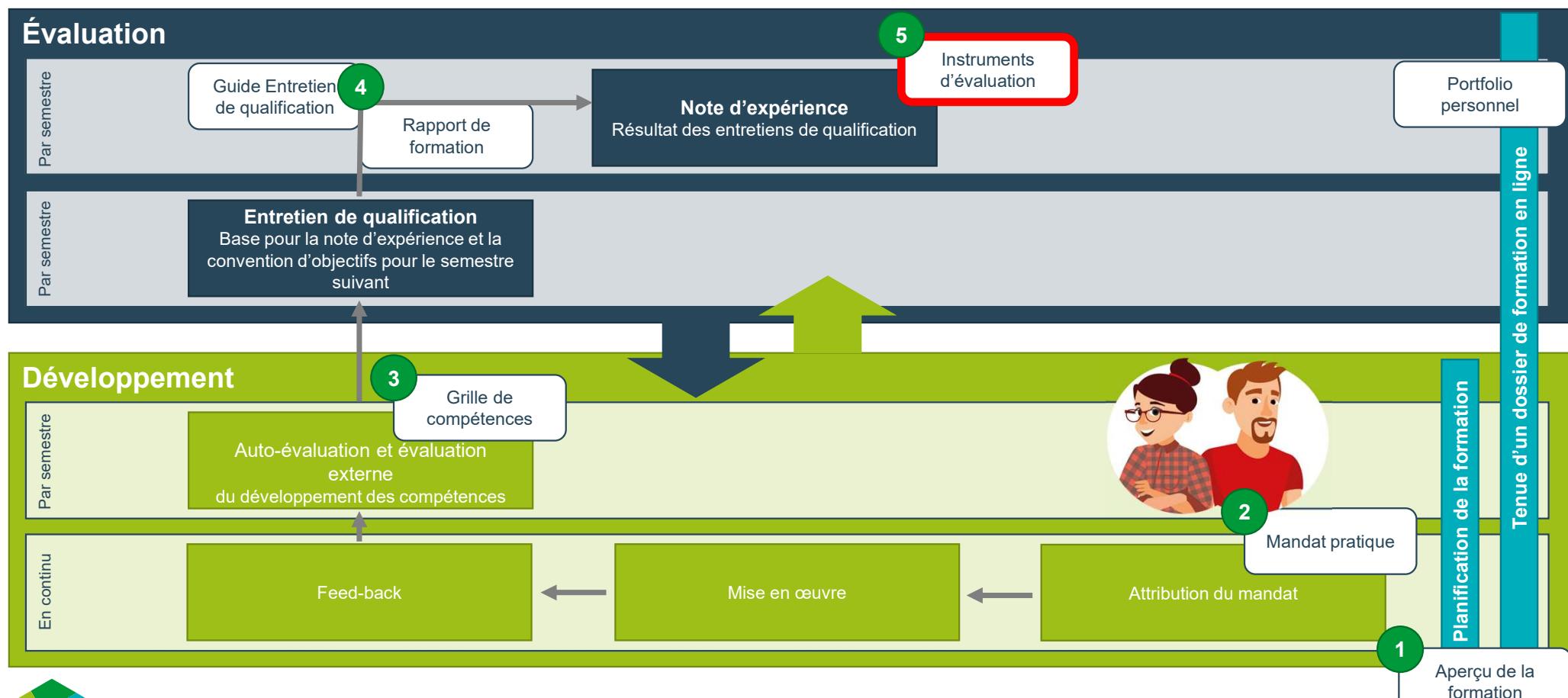
|                 |   |
|-----------------|---|
| Outil :         | Flip Chart  |
| Forme sociale : | travail de groupe                                       |
| Durée :         | 30' (20' d'échange, max. 2' de présentation par groupe) |



## **Phase d'évaluation**

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

# Les cinq étapes de la formation en entreprise



## <sup>70</sup> **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

Mon cockpit de formation

Le cockpit de formation vous permet de garder une vue d'ensemble en tant que formateur-rice ! En effet, vous trouvez ici en un coup d'œil toutes les personnes en formation que vous accompagnez durant la formation professionnelle. Vous voyez rapidement leurs activités, par ex. le traitement de mandats pratiques et de leur documentation (œuvres) ainsi que l'auto-évaluation et l'évaluation externe dans la grille de compétences. Parallèlement, le cockpit de formation vous montre vos tâches en tant que formateur-rice. Il s'agit de l'établissement du rapport de formation, la réalisation de bilans (entretiens de qualification) ou aussi l'attribution des notes d'expérience en entreprise. Vous recevez également un rappel lorsque des tâches sont en attente pour vous en tant que formateur-rice. Konvink espère que vous appréciez de travailler avec le cockpit de formation et surtout, d'accompagner les personnes en formation.

| Personnes en formation (PF)   | Mandats pratiques | Œuvres | Accès rapide | Messages |
|---|-------------------|--------|--------------|----------|
| Anna Oseli<br>anna.oseli@gmail.com<br>1re année d'apprentissage<br>Plus ↴ | 6 / 27            | 6      |              |          |
| Ludw Katta<br>ludw.katta@gmail.com<br>1re année d'apprentissage<br>Plus ↴ | 0 / 27            | 0      |              |          |



## 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.

0    1    2    3

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

**Suivant**



# 73 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.

The screenshot shows two consecutive steps in the evaluation process:

**Vérifier la saisie (Step 1):** This screen displays a table of evaluated criteria. The columns are: Critère (Criterion), Points maximum (Maximum points), Points obtenus (Obtained points), Pondération (Weighting), and Total. The data is as follows:

| Critère   | Points maximum | Points obtenus | Pondération | Total |
|---|----------------|----------------|-------------|-------|
| Critère 1<br>Compétences opérationnelles développées    | 3              | 2              | → 4,0 →     | 8     |
| Critère 2<br>Analyser les forces et les faiblesses      | 3              | 2              | → 1,0 →     | 2     |
| Critère 3<br>Déduire des apprentissages                 | 3              | 1              | → 1,0 →     | 1     |
| Critère 4<br>Faire preuve de motivation et d'initiative | 3              | 2              | → 1,0 →     | 2     |
| Critère 5<br>Collaboration interne et externe active    | 3              | 2              | → 1,0 →     | 2     |

Below the table, it says "Nombre total de points" (Total number of points) and shows "24" under "Points maximum" and "15" under "Points obtenus".

**Valider et finaliser les données (Step 2):** This screen contains several sections:

- 4,0**: Displays the calculated average score.
- Valider les données**: A section with a link to "Corriger les erreurs ou les compléments directement dans le critère correspondant".
- Créer PDF pour prévisualisation**: A link to download the evaluation as a PDF for preview.
- Finaliser l'évaluation**: A section with a link to "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

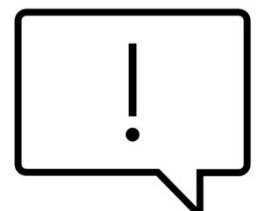
| Ludw Katta  | 0 / 27                                    | 0                                       |                                      |                         |                                |                     |
|---|---|---|--------------------------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------------|
| ludw.katta@gmail.com<br>1re année d'apprentissage<br>Plus ▾ | <a href="#">Liste de choses à faire →</a> | <a href="#">Rapports de formation ▾</a> | <a href="#">Notes d'expérience ▾</a> | <a href="#">Bilan ▾</a> |                                |                     |
| Année d'apprentissage                                       | Jusqu'à quand ?                           | Statut                                  | Formateur·rice                       | Évaluation              | Rapport de formation PDF       | Note                |
| 1er semestre  | 15.02.2024                                | Transmis                                | Alex Müllerkon                       | Terminé                 | <a href="#">Téléchargement</a> | <a href="#">PDF</a> |
| 2e semestre   | 15.08.2024                                | Ouvert                                  |                                      |                         | <a href="#">PDF signé</a>      | 4,0                 |



## 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

# Préparation

1. Acquérir des médias d'apprentissage dans [la boutique en ligne de la CIFC 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.



# 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.

| Know what  |   |
|--|---|
| Augmenter les compétences professionnelles   |   |
| Training   | Coaching  |
| <b>Know how</b><br>Transmettre des compétences professionnelles, afin que les tâches puissent être réalisées         | Utiliser différemment et faire progresser les compétences existantes. Gagner en profondeur et ouvrir de nouvelles perspectives  |
| <b>Objectif</b><br>Accroître les connaissances de manière ciblée   | <b>Objectif</b><br>Renforcement de l'autonomie et de la confiance en soi  |
| <b>Pilotage / Conseil</b><br>Proposer et utiliser ses propres connaissances dans la résolution de problèmes concrets | <b>Accompagnement</b><br>De l'irréversible : La solution concrète du problème est générée par des moyens entièrement nouveaux, indépendamment de la volonté de toutes les personnes concernées. |
| <b>Objectifs</b><br>Décisions rapides, dynamique   | <b>Objectif</b><br>Participation empathique, présence attentive   |

**Know to do**  
Diminution des déficits de connaissances par la résolution de problèmes

Inspiré de la source : Sonja Radatz « Beratung und Ratschlag »

### 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.



# 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.

| Know what  |   |
|--|---|
| Augmenter les compétences professionnelles   |   |
| Training   | Coaching  |
| <b>Objectif</b><br>Accroître les connaissances de manière ciblée   | <b>Objectif</b><br>Utiliser différemment et faire progresser les compétences existantes. Gagner en profondeur et ouvrir de nouvelles perspectives   |
| <b>Pilotage / Conseil</b><br>Proposer et utiliser ses propres connaissances dans la résolution de problèmes concrets | <b>Accompagnement</b><br>De l'irréversible : La solution concrète du problème est générée par des moyens entièrement nouveaux, indépendamment de la volonté de toutes les personnes concernées. |
| <b>Objectifs</b><br>Décisions rapides, dynamique   | <b>Objectif</b><br>Participation empathique, présence attentive   |

**Know how**  
Connecter des données et informations, pour permettre d'atteindre les objectifs

**Know to do**  
Diminution des déficits de connaissances par la résolution de problèmes

Inspiré de la source : Sonja Radatz « Beratung und Ratschlag »

### 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



# 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



# 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.



# 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>re</sup> année de formation                          | 3 <sup>re</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 %)   |
|                    |   | Note d'expérience partie entreprise                        |   |   |   |   |  |
| Notes d'expérience | Note d'expérience partie école <sup>1</sup> | DCO A<br>DCO B<br>DCO C<br>DCO D<br>DCO E<br>DOC<br>Option | NBS 1<br>NBS 1<br>NBS 1<br>NBS 1<br>NBS 1<br>NBS 1<br>NBS 1 | NBS 2<br>NBS 2<br>NBS 2<br>NBS 2<br>NBS 2<br>NBS 2<br>NBS 2 | NBS 3<br>NBS 3<br>NBS 3<br>NBS 3<br>NBS 3<br>NBS 3<br>NBS 3 | NBS 4<br>NBS 4<br>NBS 4<br>NBS 4<br>NBS 4<br>NBS 4<br>NBS     | Stage de longue durée<br>Durée : 2 semestres<br>Période : août - juillet |
|                    | Note d'expérience CI                        |  | NGB1<br>NGB2<br>NGB3  |   | NGB4  | CCE 1<br>CCE 2<br>CC-CI 1<br>CC-CI 2                          | Ø des 2 CCE<br>(25 %)  |
|                    |   |  |   |   |   | Ø des 4 NGB<br>Moyenne des 2 CC-CI                            | (50 %)<br>(25 %)   |
|                    |   |  |   |   |   |   | (40 %)   |

<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  
DOC = domaines à choix  
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

0100110100101101  
101000000101000010  
101001101 2022  
01000000  
010100110100101101  
101000000101000010  
0100110100101101  
101000000101000010  
00010100000101000010  
001101001011  
**2022**  
Kaufleute  
Employé-e-s de commerce  
Impiegati di commercio

© 2025 IGKG Schweiz