



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

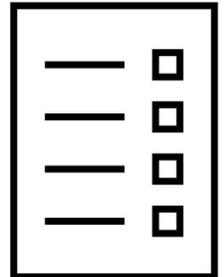


Réforme CI 2023 | Employé-e de commerce CFC et AFP Module de base

20 juillet 2023

2 Programme

- Objectifs
- Introduction
- **Votre rôle de trainer**
- Aperçu général de la réforme 2023, de la planification de la formation à la procédure de qualifications
- Les trois lieux de formation : aperçu et interactions
- **Le concept de la formation en entreprise et ses instruments**
- Environnement de formation et d'apprentissage numérique KONVINK – quelles sont les nouveautés ?
- Nouveau programme CI
- Encadrement de l'apprentissage autonome
- Perspectives et conclusion

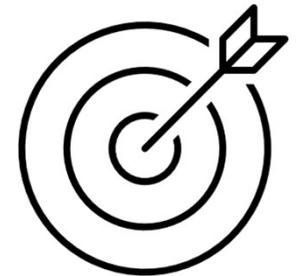


Objectifs

4 Objectifs

Les participantes et participants

- sont en mesure d'énumérer les éléments de la nouvelle formation commerciale initiale CFC, AFP ;
- connaissent la vue d'ensemble de la formation et peuvent associer correctement les tâches avec les différents lieux de formation ;
- connaissent les principaux instruments de mise en œuvre pour le lieu de formation « entreprise » et peuvent les utiliser à bon escient ;
- peuvent décrire correctement les nouvelles fonctions de l'environnement de travail et d'apprentissage numérique Konvink ;
- peuvent décrire correctement la signification du programme de CI et les principaux instruments de mise en œuvre de ce lieu de formation ;
- réfléchissent à leur rôle dans l'encadrement de l'apprentissage autonome.



Introduction

6 Qui est qui ?



7 Aperçu des modules de formation Employé-e-s de commerce CFC (FIEn)

Module d'échange d'expériences: Entreprise

Groupe cible : Formateurs et formatrices en entreprise
Durée : 1/2 journée

Module d'échange d'expériences: CI

Groupe cible : Formateurs et formatrices CI
Durée : 4 x 1 journée
Particularité : intégré dans MA 2-4

Module d'échange d'expériences: Procédure de qualification

Groupe cible : Chefs et cheffes expert-e-s
Experts et expertes d'examen
Durée : 1/2 journée

MA 3
1 journée

MA 4
1 journée

MA 1
1 journée

MA 2
1 journée

Module d'approfondissement: Entreprise

Groupe cible : Formateurs et formatrices en entreprise
Durée : 1 journée

Modules d'approfondissement: CI

Groupe cible : Formateurs et formatrices CI
Durée : 4 x 1 journée

Module d'approfondissement: Procédure de qualification

Groupe cible : Chefs et cheffes expert-e-s
Experts et expertes d'examen
Durée : 1/2 - 1 journée

Module de base

Durée : 1/2 journée



Votre rôle de trainer

9 **Qu'est-ce qui caractérise les formateurs en entreprise efficaces ?**



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

11 Un monde du travail en mutation

Mégatendances

- Numérisation
- Automation/Robotique
- Changement démographique
- Mondialisation

Compétences d'avenir

- État d'esprit (apprentissage tout au long de la vie, disposition au changement, capacité d'adaptation, etc.)
- Travail numérique
- Approche centrée sur le client
- Compétence en résolution de problèmes
- Compétences sociales et personnelles (accent plus fort)



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

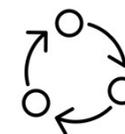
Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles					
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3 : Recevoir et exécuter des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



13 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



14 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
- Portfolio personnel
- 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, note d'expérience
(instrument d'évaluation - Contrôle des compétences par l'entreprise)



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

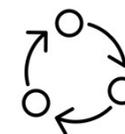
Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
a	Gestion du développement professionnel et personnel	a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	a3 : Gérer les changements dans l'environnement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



16 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 (mandat pratique)
- Médias d'apprentissage scolaires pour les connaissances professionnelles
- Dossier de formation numérique
- Portfolio personnel



Formes et cadres d'apprentissage

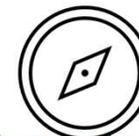
- Offre d'apprentissage différenciée, didactique adaptée et encadrement individuel
- Apprentissage autonome et individualisé = apprenti-e-s responsables
- Nouveau : 2 jours d'école / semaine en 1^{re} année d'apprentissage
- Nouveau : 8 jours de cours interentreprises
- Cadres d'apprentissage hybrides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



17 Les principales nouveautés en bref (2/2)

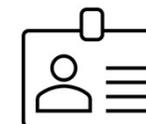
Orientation vers les compétences opérationnelles

- 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 »
- Les niveaux AFP et CFC sont parfaitement adaptés l'un à l'autre en termes de contenu et de conception, ils forment un champ professionnel cohérent



Première langue étrangère obligatoire

- Tenir compte de l'importance de la communication dans le champ professionnel commercial
- Maintenir le niveau de langue A2 de l'école obligatoire pendant l'apprentissage
- Promouvoir les forces et les intérêts individuels des apprenti-e-s
- Transmission exclusivement à l'école professionnelle, peut être utilisée en entreprise
- Grande importance en vue d'un passage au niveau CFC

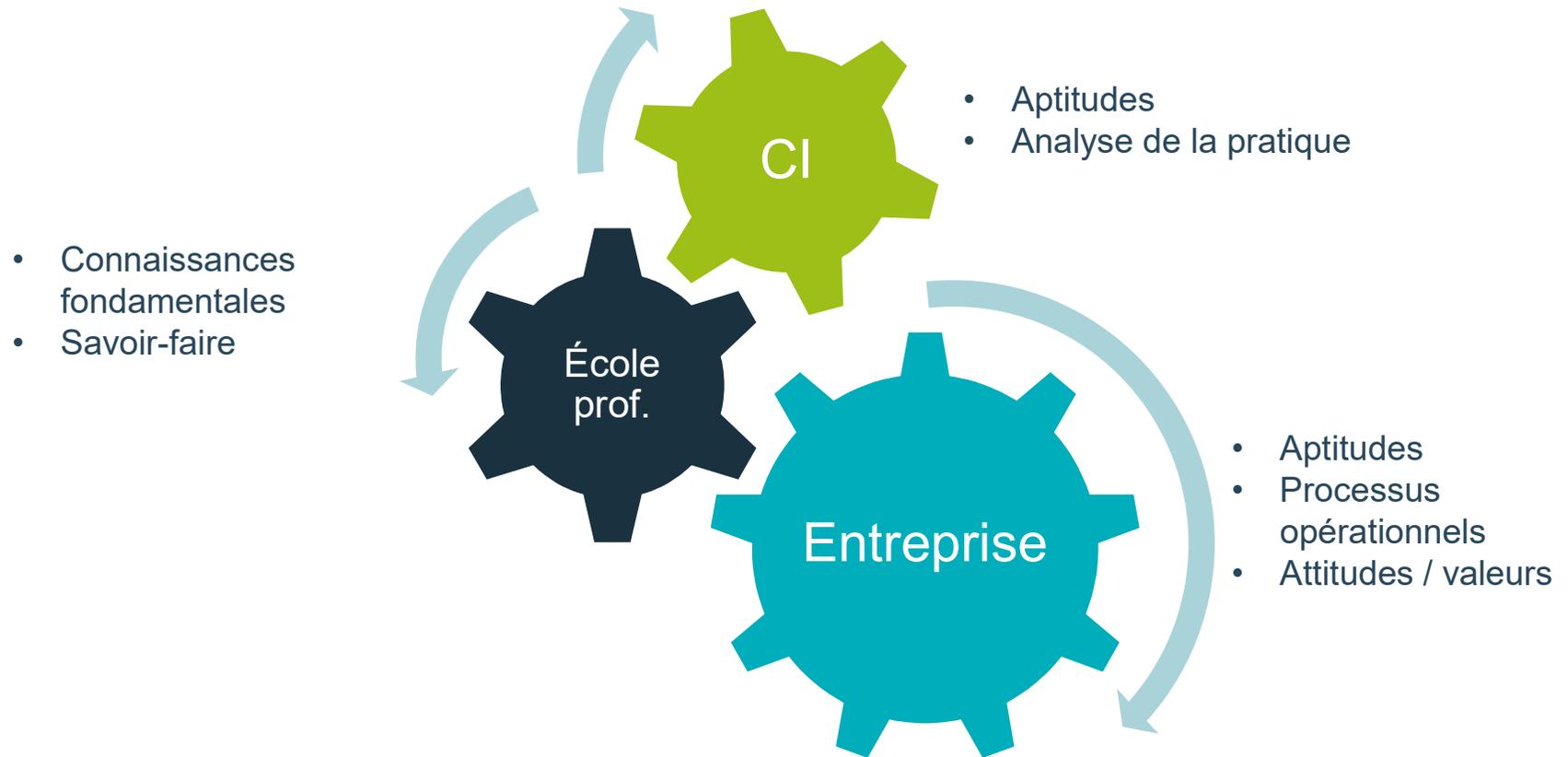


Instruments de mise en œuvre pour la pratique

- Développement des compétences : des mandats pratiques et des grilles de compétences conçues en fonction des groupes cibles
- Évaluation des compétences : entretien de qualification et rapport de formation, note d'expérience (instrument d'évaluation Contrôle des compétences Entreprise)



18 Le poste de travail comme lieu de formation central



19 Exigences posées aux apprenti-e-s (1/2)

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
Diplôme	Attestation fédérale de formation professionnelle	Certificat fédéral de capacité	Certificat fédéral de capacité avec maturité professionnelle
Durée	2 ans	3 ans	3 ans
Exigences scolaires	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir terminé l'école obligatoire • Disposer de bonnes connaissances orales et écrites de la langue nationale de la région • Avoir des prérequis pour apprendre une langue étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des résultats moyens à bons • Disposer de bonnes connaissances orales et écrites de la langue nationale de la région • Avoir des prérequis pour apprendre deux langues étrangères 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des résultats bons à très bons au degré secondaire I • Témoigner d'une grande volonté d'apprendre au niveau scolaire et, le cas échéant, réussir un examen d'admission (selon la réglementation cantonale)
Forme de formation	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIEn) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIEc)	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIEn) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIEc)
Formation scolaire	1 ^{re} année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 ^e année d'apprentissage : 1 jour par semaine	1 ^{re} année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 ^e année d'apprentissage : 2 jours par semaine 3 ^e année d'apprentissage : 1 jour par semaine	2 jours par semaine pendant toute la durée de la formation Formation générale approfondie en mathématiques, histoire, politique, technique et environnement (cf. plan d'études cadre MP).



20 Exigences posées aux apprenti-e-s (2/2)

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
Domaines de compétences opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion du développement professionnel et personnel • Communication avec différents groupes d'intérêts • Collaboration au sein de processus de travail en entreprise • Gestion d'infrastructures et d'applications • Traitement d'informations et de contenus 	<ul style="list-style-type: none"> • Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques • Interaction dans un milieu de travail interconnecté • Coordination des processus de travail en entreprise • Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs • Utilisation des technologies numériques du monde du travail 	Les domaines de compétences opérationnelles sont les mêmes que pour les employé-e-s de commerce CFC.
Langues étrangères	Toutes les personnes en formation apprennent une langue étrangère au niveau A2 dans le cadre de leur formation. Celle-ci est fixée par le canton.	Toutes les personnes en formation apprennent deux langues étrangères dans le cadre de leur formation. Dans la première langue étrangère, qui est fixée par le canton, les personnes en formation acquièrent des compétences orales et écrites approfondies (niveau B1). La deuxième langue étrangère est enseignée dans le cadre des domaines à choix.	Deux langues étrangères sont enseignées dans le cadre de l'apprentissage de base du CFC et de la maturité professionnelle. C'est pourquoi les personnes en formation qui suivent la maturité professionnelle ont plus de leçons dans les langues étrangères et atteignent par conséquent le niveau de langue d' au moins B2 dans les deux langues.
Perspectives	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer sur le marché du travail • Passer à la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC (2 ou 3 ans, selon les conditions personnelles) • Formations continues menant au certificat (sans diplôme fédéral) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer sur le marché du travail • Suivre une formation professionnelle supérieure (examens professionnels et examens professionnels fédéraux supérieurs, écoles supérieures) • Obtenir ensuite la maturité professionnelle (MP 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer sur le marché du travail • Étudier dans une haute école spécialisée • Étudier dans une haute école pédagogique sous certaines conditions • Emprunter la passerelle vers les hautes écoles universitaires



Lien : [Exigences posées aux personnes en formation à partir de 2023](#)

21 Domaines à choix

Domaine à choix A

- Deuxième langue étrangère (connaissances orales et écrites approfondies)

Domaine à choix B

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

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 ».



22 Options

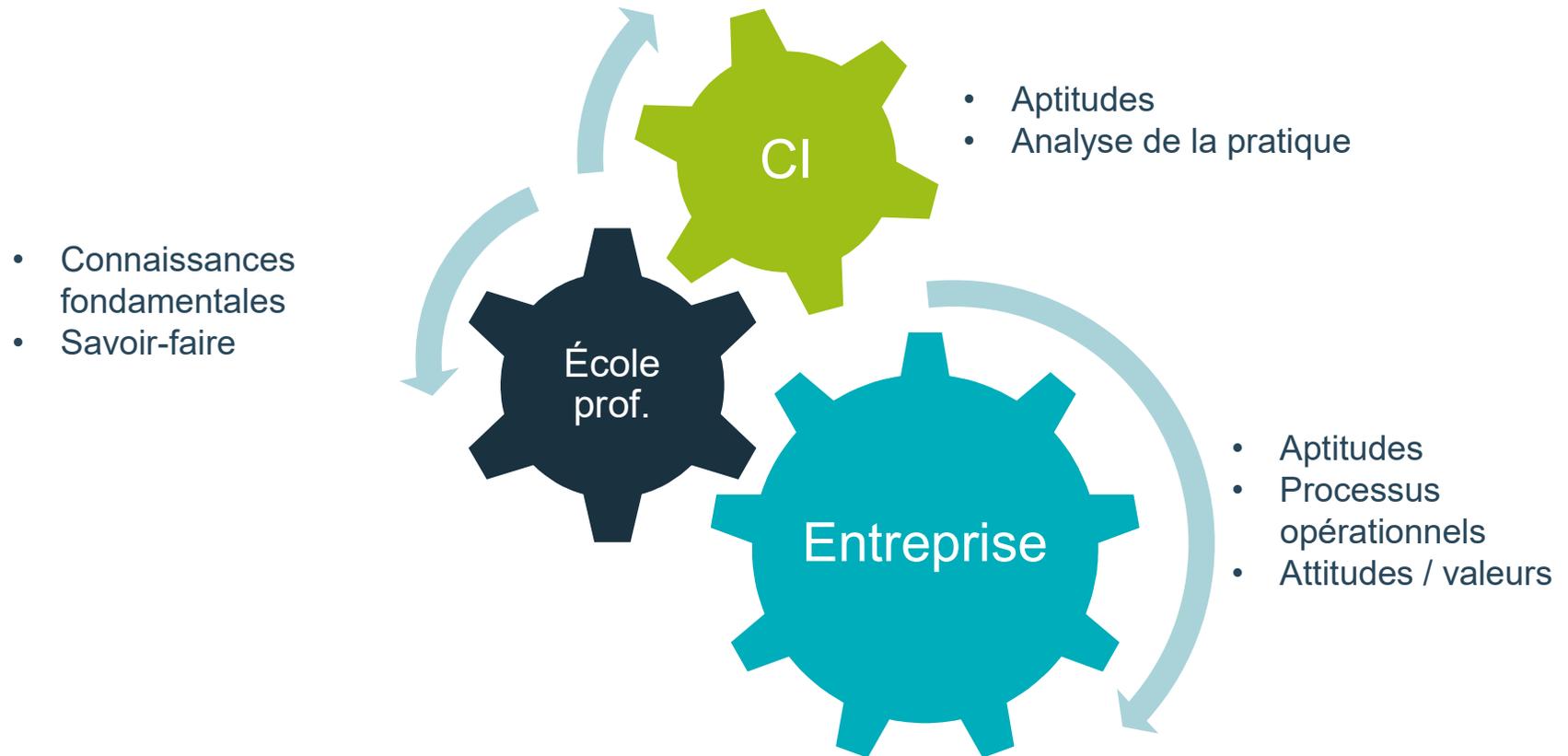
- Sont enseignées en 3^e année d'apprentissage
- Choix par les parties au contrat d'apprentissage
- L'entreprise formatrice soutient les apprentis dans la mise en œuvre de l'option

- **Finances**
 - Tâches comptables, gestion des salaires, établissement des comptes annuels
- **Communication dans la langue nationale**
 - Mener des entretiens de conseil et de vente exigeants dans la langue nationale de la région
- **Communication dans la langue étrangère**
 - 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



Les trois lieux de formation : aperçu et interactions

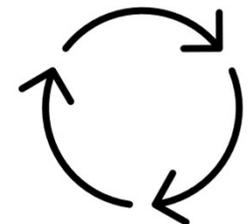
24 Les interactions entre les trois lieux de formation



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

A.A.O. Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne										
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a3	CO b3	CO c3	CO e2	
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a4			CO e3	
	CO a4	CO b3			CO a3					
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8			
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				
	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO a2 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches CO a2 Planifier une journée de travail CO a2 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO b1 Accueillir les clients CO b1 Accueillir les fournisseurs CO b2 Réceptionner les demandes CO b2 Instaurer un contact numérique CO b2 Téléphoner de manière professionnelle CO b2 Traiter ou transférer des demandes CO c1 Faire preuve d'esprit d'équipe CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	CO c2 Avoir le sens du service CO c2 Recevoir et transmettre des informations CO c2 Analyser les interfaces en entreprise CO d1 Organiser un événement CO d1 Rédiger des instructions pour un outil de visioconférence CO d1 Créer une documentation photographique CO d2 Résoudre des problèmes techniques CO d2 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données CO e1 Effectuer une recherche CO e2 Recevoir et exécuter un mandat de préparation CO e2 Présenter des contenus	CO a3 Contribuer positivement aux changements CO b3 Transmettre des informations CO b3 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil CO b3 Répondre à des objections CO c3 Créer un document de soutien CO c3 Gérer un agenda CO c3 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO c3 Organiser l'archivage CO c3 Tenir un livre de caisse CO c3 Établir une facture CO c3 Établir un décompte CO e3 Recevoir un mandat d'analyse CO e3 Effectuer une analyse qualitative CO e3 Effectuer une analyse quantitative CO e3 Analyser des informations						
	1 ^{er} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre			

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



Légende

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

27 Mandat

Définition de la tâche

Faites-vous une idée générale des compétences opérationnelles et de la coopération entre les lieux de formation. Choisissez une compétence opérationnelle et montrez à l'aide d'un exemple comment elle peut être mise en œuvre en entreprise.

Attente/objectif

Chaque groupe montre à l'aide d'un exemple une mise en œuvre possible d'une compétence opérationnelle en entreprise.

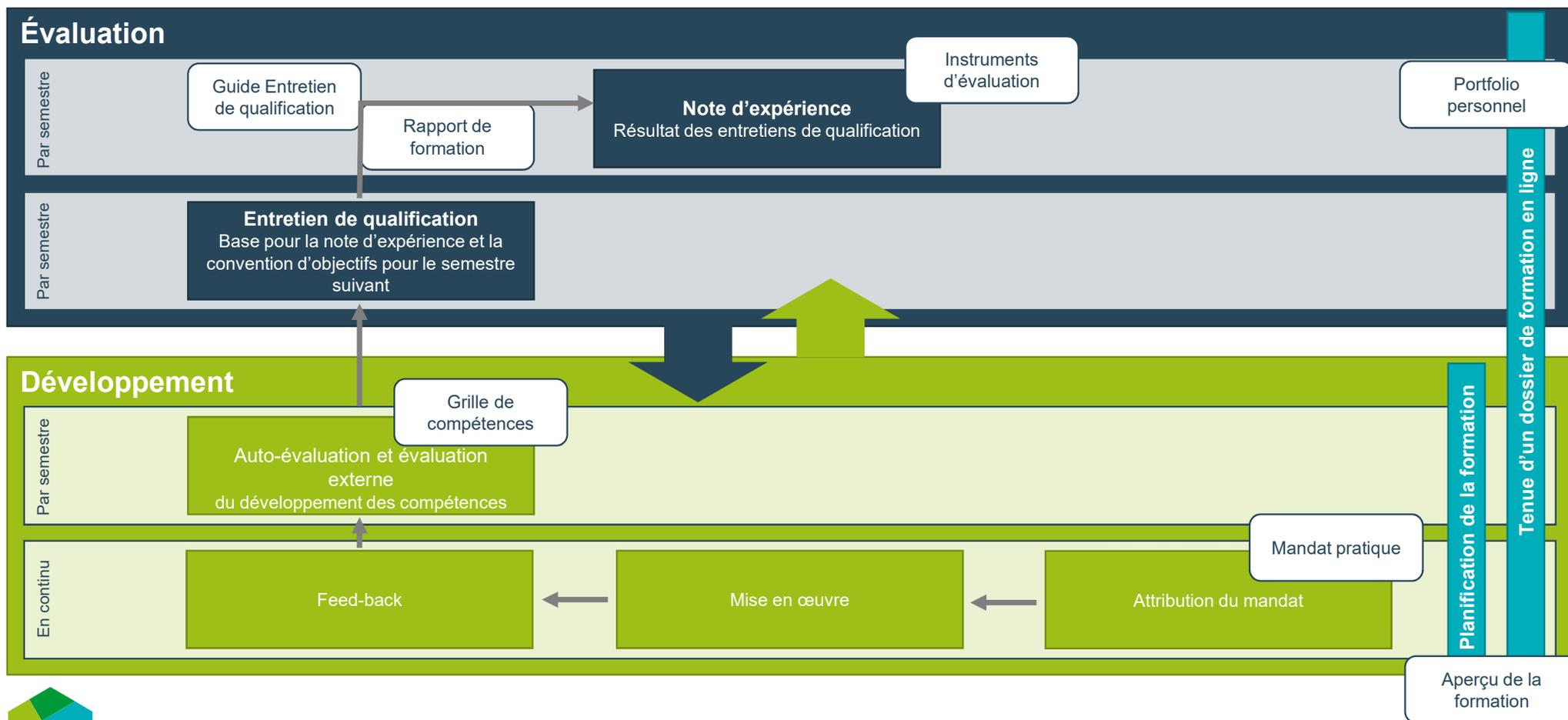
Conditions-cadres

Outil : Forme sociale : travail de groupe
Durée : 20' de préparation, 3' de présentation par groupe (forme libre)



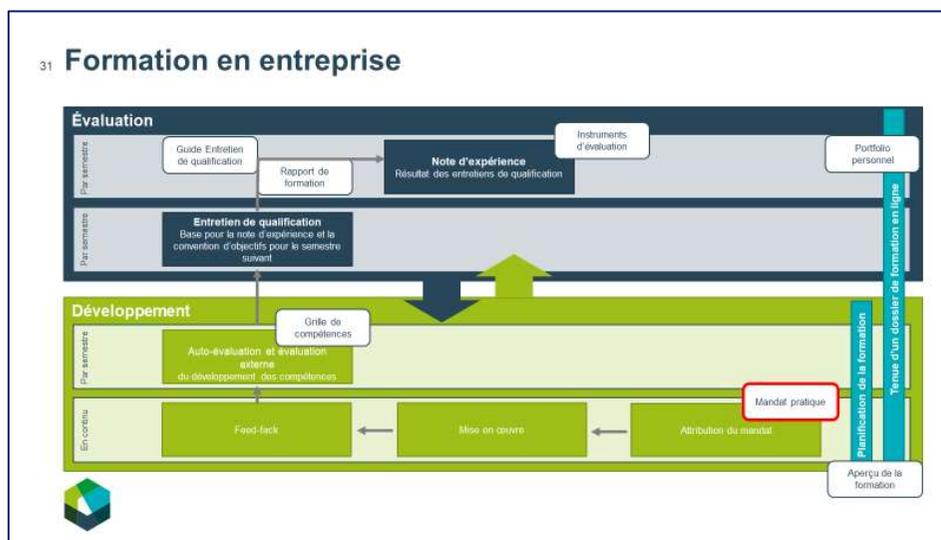
Le concept de la formation en entreprise et ses instruments

29 Formation en entreprise



30 Mandats pratiques

- Élément central pour le pilotage de la formation
- Le formateur/La formatrice donne l'impulsion pour la mise en œuvre des mandats pratiques et définit les conditions-cadres
- Les apprenti-e-s documentent leur démarche, leurs résultats et leurs conclusions dans le dossier de formation en ligne
- Au total, 64 mandats pratiques répartis sur les trois années d'apprentissage



Faire preuve d'esprit d'équipe

Mandat pratique

Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial

Situation initiale

En tant que professionnel-le, tu travailles en équipe avec différentes personnes. La réussite d'une équipe n'est jamais le fait d'une seule personne, mais dépend de l'ensemble de l'équipe. Avec ta motivation et ton implication, tu contribues largement à l'esprit d'équipe.

Définition de la tâche

Tâche partielle 1 : Discute avec ta ou ton responsable des attentes qu'elle/il a par rapport au travail en équipe. Partant de là, élabore un aperçu (p. ex. une MindMap) illustrant ce qui participe à une bonne collaboration au sein de l'équipe.

Tâche partielle 2 : Complète ton aperçu avec toutes les règles du travail en équipe à respecter dans ton entreprise.

Tâche partielle 3 : Pendant quatre semaines, attache-toi à collaborer avec beaucoup d'implication au sein de ton équipe et contribue activement à l'esprit d'équipe en tentant de l'identifier à ton équipe.

Pendant cette période, réponds aux questions suivantes :

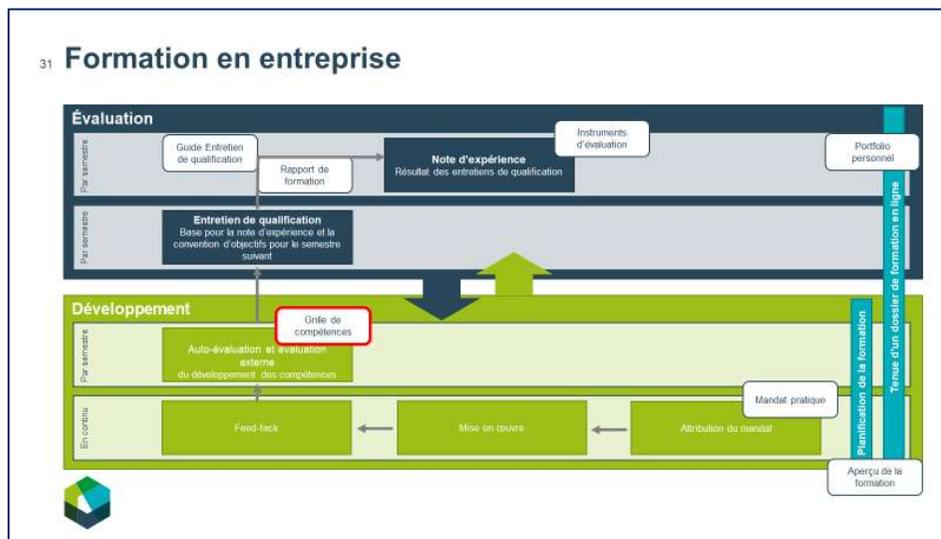
- Quelles sont les trois à cinq qualités qui caractérisent mon équipe et sa réussite ?
- Quels sont les objectifs que nous poursuivons ensemble, en tant qu'équipe ?
- Est-ce que je gère les situations difficiles au sein de l'équipe de manière appropriée ?
- Pourquoi est-il plus facile de travailler en équipe avec certaines personnes qu'avec d'autres ?
- Que puis-je faire pour que le travail d'équipe se passe bien avec tout le monde ?

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec tes réponses.

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

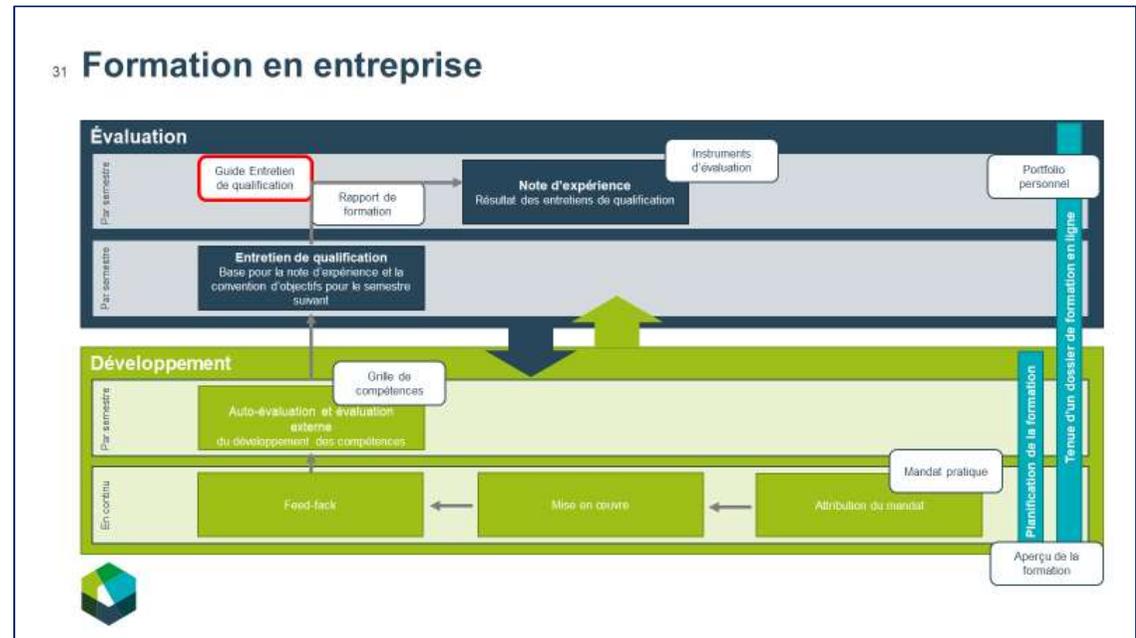
31 Grilles de compétences

- Une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre sur la base de questions directrices et de critères de compétence prédéfinis
- Se basent sur les mandats pratiques
- Les résultats sont pris en compte dans les entretiens de qualification



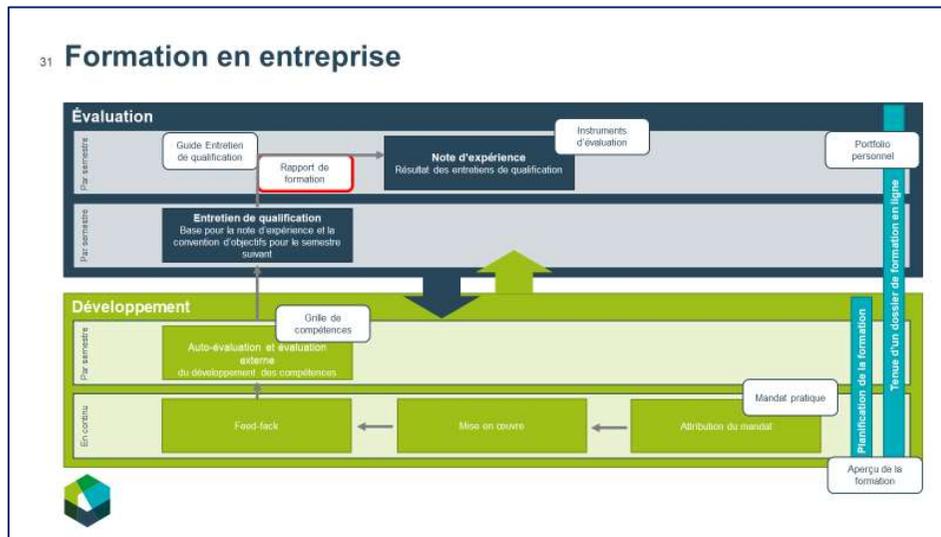
32 Entretien de qualification

- Un entretien de qualification par semestre pour évaluer le niveau de compétences et les prestations
- Accent sur les points forts et le potentiel d'optimisation
- Les résultats sont consignés dans le rapport de formation et sont pris en compte dans la note d'expérience de l'entreprise



33 Rapport de formation

- Résumé des résultats de l'entretien de qualification semestriel
- Doit être présenté sur demande aux autorités cantonales
- Le modèle est disponible sur Konvink



Étape précédente **Tableau de bord** Général Évaluation Aperçu Conclusion Enregistrer en PDF Étape suivante

Rapport de formation

En tant que formateur ou formatrice, vous passez en revue le niveau de formation avec les personnes que vous formez et documentez vos impressions dans ce rapport au moins une fois par semestre. Pour cela, vous vous appuyez notamment sur la documentation d'apprentissage. L'ordonnance sur la formation professionnelle initiale impose la réalisation d'un rapport de formation.

Souvenez-vous que vous devez établir le rapport de formation en une fois et que vous ne devez pas interrompre votre travail. En revanche, vous avez à tout moment la possibilité d'établir un nouveau rapport de formation.

Tableau de bord

Informations générales

Évaluation
Évaluation globale des compétences professionnelles
Travailler avec la documentation d'apprentissage
Performances dans l'école professionnelle et en cours interentreprises
Objectifs du semestre précédent

Aperçu
Objectifs et mesures

Conclusion

Étape précédente **Tableau de bord** Général Évaluation **Aperçu** Conclusion Enregistrer en PDF Étape suivante

Aperçu

Pensez aux points qui ne se sont pas vraiment bien déroulés au semestre passé. Y a-t-il dans le cadre des performances d'apprentissage, du comportement de travail ou dans le domaine scolaire ou des CI, des aspects importants qui doivent être améliorés par les personnes en formation ? Formulez pour cela des objectifs et des mesures. Concentrez-vous sur deux objectifs maximum.

Objectifs et mesures pour le prochain semestre

Objectif 1 [Saisir un mot-clé]
Mesures [Description des mesures]

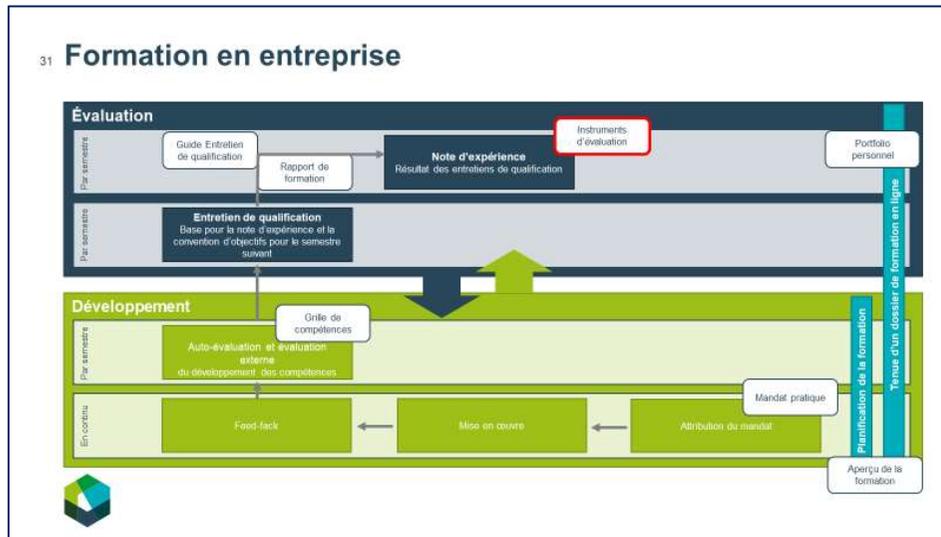
Calendrier [Saisir la date/période]

Objectif 2 [Saisir un mot-clé]
Mesures [Description des mesures]

Calendrier [Saisir la date/période]

34 Note d'expérience de l'entreprise

- Une note d'expérience par semestre
- Évaluation des prestations et de l'engagement des apprenti-e-s
- La grille d'évaluation est mise à disposition sur Konvink
- Saisie dans la "salle d'examen" sur Konvink



Procédure de qualification – Employé/Employée de commerce CFC de la branche Services et administration

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

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

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

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

Nom/prénom formateur/trice : _____ Nom/prénom apprenti-e : _____
 Signature : _____ Signature : _____
 Date : _____ Date : _____

Les notes des contrôles de compétence de l'entreprise sont saisies par le formateur/la formatrice sur Konvink. L'échange de données entre Konvink et la plateforme d'échange des données des cantons (BDEFA2) est automatisé.

*ci-après, « l'apprenti-e ».

35 Mandat

Définition de la tâche

Faites-vous une idée générale du job du formateur en entreprise !

Attente/objectif

Chaque groupe reconstitue à l'aide des cartes plastifiées le job du formateur en entreprise.

Conditions-cadres

Outil : Forme sociale : travail de groupe
Durée : 10' de préparation



Environnement de travail et d'apprentissage numérique

Konvink – les nouveautés

37 Découvrons-les...

KONVINK
Wissen fürs Können.



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

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

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

Pour aller plus loin



Le nouveau programme des CI

Programme des CI Employé-e-s de commerce CFC

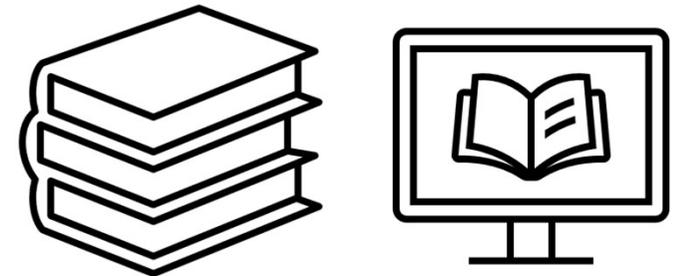
		1. Année de formation		2 ^e année de formation				3 ^e année de formation				
Contrôles des compétences	Mandat de transfert (œuvre)	Phase d'autoapprentissage guidée	Préparation/suivi	Jours en présentiel	CI 1 (septembre)	CI 2 (octobre)	CI 4 (mai/juin)	CI 6 (octobre)	CI 7 (décembre)	CI 8 (janvier)	CI 9 (septembre)	CI 10 (janvier)
					<ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Organisation/rôle Travailler avec Konvink UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise » Méthode IPDRCE Les bases de la gestion de mandats Avoir le sens du service 	<ul style="list-style-type: none"> Transmission d'informations Découverte de l'entreprise Introduction à la présentation d'œuvre Introduction CC-CI 1 Introduction à la phase d'autoapprentissage guidée 	<ul style="list-style-type: none"> Bilan mandat de transfert CC-CI 1 Concept d'information et de communication Réclamations Produits/services Règles au sein de l'entreprise Introduction CC-CI 2 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Idee Esquisse Objectif/plan Prochaines étapes Groupes d'apprentissage 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Objectif du projet Calendrier du projet UA (approfondissement) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet État du projet Calendrier du projet Documentation UA (fin) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Réflexion/finalisation Entreprise et environnement Analyse PESTEL Bilan Input PQual entreprise Introduction Présentation du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Mon projet Présentation Atelier compétences transversales Planifier l'évolution professionnelle Fin
	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 1 Préparation CI 2 				<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 2 Mandat CI 3 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 4 Mandat CI 5 Mandat de transfert 1 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 6 Préparation CI 7 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 7 Préparation CI 8 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 8 Préparation CI 9 Mandat de transfert 2 	<ul style="list-style-type: none"> Suivi CI 9 Préparation CI 10 Mandat de transfert 2 		
					CI 3 (octobre-mai) <ul style="list-style-type: none"> Réalisation du mandat CI 3 UA Traiter les demandes des clients sur différents canaux 	CI 5 (juin-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Réalisation du mandat CI 5 UA (introduction) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles Mon projet 						
Test de certification			CC-CI 1 : Certificat E-Test (40 %) <ul style="list-style-type: none"> Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux 	CC-CI 2 : Certificat E-Test (40 %) <ul style="list-style-type: none"> Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles 								
			CC-CI 1 : Mandat de transfert (60 %) <ul style="list-style-type: none"> Mandat de transfert « Traiter les demandes des clients » 	CC-CI 2 : Mandat de transfert (60 %) <ul style="list-style-type: none"> Mandat de transfert « Mon projet » (réaliser, documenter et présenter son propre projet dans l'entreprise) 								

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

Remise jusqu'au CI 10/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année de formation

40 Phases d'autoapprentissage guidées

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



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

CC-CI 1 (1 ^{re} année d'apprentissage)	CC-CI 2 (2 ^e /3 ^e année d'apprentissage)
Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none">Unité d'apprentissage «Gérer habilement les interfaces en entreprise»Unité d'apprentissage «Traiter les demandes des clients sur différents canaux».	Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none">Unité d'apprentissage «Utiliser des infrastructures numériques»Unité d'apprentissage «Créer des contenus numériques»Unité d'apprentissage «Garantir la gestion des données»Unité d'apprentissage «Rédiger des textes compréhensibles»
Mandat de transfert (60%) <ul style="list-style-type: none">Traiter les demandes des clients	Mandat de transfert (60%) <ul style="list-style-type: none">Mon projet

Certificat e-test

- Les responsables des CI présentent les e-tests
- Les apprenti-e-s passent les e-tests selon les délais fixés par la commission des cours
- Les responsables des CI surveillent le respect des délais

Mandat de transfert

- Les responsables des CI présentent et distribuent les mandats de transfert.
- Les apprenti-e-s élaborent les mandats de transfert en dehors du CI selon les délais fixés par la commission des cours
- Les responsables des CI évaluent les mandats de transfert et saisissent les notes (les deux directement sur Konvink).



Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

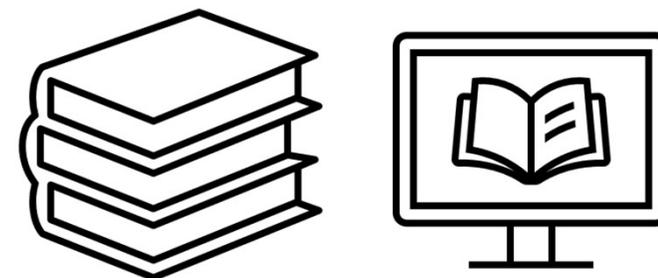
		1. Année de formation				2 ^e année de formation		
Contrôles des compétences	Jours en présentiel	CI 1 (septembre-octobre) <ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Travailler avec Konvink Portfolio personnel Mon entreprise IL « Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise » Avoir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

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

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

43 Phases d'autoapprentissage guidées

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



44 Contrôles de compétences des CI – Employé-e-s de commerce AFP

CC-CI 1 (1 ^{re} année d'apprentissage)	CC-CI 2 (2 ^e année d'apprentissage)
Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none">• Impulsion en ligne «Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise».• Unité d'apprentissage «Développer vos propres techniques de travail»• Unité d'apprentissage «Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours»	Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none">• Unité d'apprentissage «Communiquer avec respect»• Unité d'apprentissage «Bien gérer ses contacts avec les clients»• Impulsion en ligne «Travailler professionnellement de manière numérique»
Mandat de transfert (60%) <ul style="list-style-type: none">• Traiter des mandats de manière orientée vers les services	Mandat de transfert (60%) <ul style="list-style-type: none">• Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes

Certificat e-test

- Les responsables des CI présentent les e-tests
- Les apprenti-e-s passent les e-tests selon les délais fixés par la commission des cours
- Les responsables des CI surveillent le respect des délais

Mandat de transfert

- Les responsables des CI présentent et distribuent les mandats de transfert.
- Les apprenti-e-s élaborent les mandats de transfert en dehors du CI selon les délais fixés par la commission des cours
- Les responsables des CI évaluent les mandats de transfert et saisissent les notes (les deux directement sur Konvink).



45 Certificat E-Test

NAVIGATOR DASHBOARD MEIN PORTFOLIO ABMELDEN

igkg schweiz suisse svizzera

Hoch Home

Übersicht

Centre d'E-Test

Tu souhaites tester tes connaissances et ta compréhension des contenus ? Konvink te propose pour cela deux variantes. Dans « Exercices d'E-Test », nous avons élaboré une petite sélection de questions que tu peux répéter à tout moment. Dans « Certificat E-Test », tu recevras dans la foulée un certificat avec ton résultat. Konvink recommande : exerce-toi dans...

Mehr lesen

eTesting

Exercices d'E-Test

Weiter

eTesting

Certificat E-Test

Weiter

Certificat E-Test

Actualisé le mercredi, 31 août 2022

Montre ce que tu sais ! Tu es certain·e de parfaitement maîtriser ces contenus ? Alors nous te conseillons d'obtenir un certificat E-Test. Pour cela, fais l'E-Test !

Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink ?

Tu souhaites contrôler tes connaissances pour les compétences. C'est pourquoi nous mettons régulièrement de nouveaux E-Tests à disposition sur Konvink. Nous te présentons les principales fonctionnalités dans ces instructions vidéo. Jette un œil !

Instructions vidéo

Publié le 07.03.2022

Gérer habilement les interfaces en entreprise [Certificat]

Nous avons sélectionné 10 questions et vous avez 25 minutes pour y répondre. Juste après questions, vous recevrez un certificat avec le résultat de l'E-Test dans votre « Portfolio perso » souhaitons de réussir.

Exercices d'E-Test

Actualisé le mercredi, 31 août 2022

Teste-toi ! Tu souhaites vérifier où en sont tes connaissances et ta compréhension de ces contenus ? Réponds pour cela à quelques questions et obtiens une impression de ta maîtrise de ces sujets.

Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink ?

Tu souhaites contrôler tes connaissances pour les compétences. C'est pourquoi nous mettons régulièrement de nouveaux E-Tests à disposition sur Konvink. Nous te présentons les principales fonctionnalités dans ces instructions vidéo. Jette un œil !

Instructions vidéo

Publié le 07.03.2022

Gérer habilement les interfaces en entreprise [Exercice]

Nous avons élaboré une petite sélection de questions. Elles vous permettent de vous auto-tester et de comparer directement votre résultat avec les réponses correctes. Prévoyez pour cela dix minutes !

Démarrer le test

00:24:38 de 00:25:00

Terminer

Démarrer 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sans réponse Répondre Marqué En cours de traitement

Coordination efficace | « Gérer habilement les interfaces en entreprise » [Certificat]

Situation initiale
En tant que gestionnaire d'interfaces, vous êtes responsable d'une coordination réussie.

Question
Qu'est-ce qui constitue une coordination efficace ?

Indication
Cliquez sur la ou les réponse(s) correspondante(s). Une, plusieurs ou toutes les réponses peuvent être correctes.

- Partager peu d'informations avec les personnes impliquées
- Garantir un traitement rapide de la tâche
- Garder une vue d'ensemble des informations reçues et transmises
- Connaître les compétences dans l'entreprise
- Garantir le contact avec les personnes impliquées

Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante



Encadrement de l'apprentissage autonome

47 L'apprentissage autonome, de quoi s'agit-il ?

Objectifs

- Développement de l'autonomie
- Acquisition de la structure sociale d'apprentissage
- Transmission de compétences professionnelles
- Développement du sens des responsabilités
- Transmission et évaluation de compétences de gestion de projets
- Acquisition de compétences opérationnelles



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

The screenshot shows a user interface for online learning documentation. At the top, there are navigation icons: NAVIGATOR (three horizontal lines), DASHBOARD (four colored squares), MEIN PORTFOLIO (a circular diagram), and ABMELDEN (a door with an arrow). To the right is the logo for igkg schweiz suisse svizzera, with a DEMO label. Below these are 'Hoch' and 'Home' buttons. The main content area has a blue header with the title 'Documentation d'apprentissage en ligne' and a user profile icon. Below the header, it says 'Aktualisiert am Sonntag, 18. Dezember 2022'. The main text reads: 'Votre documentation d'apprentissage en ligne sur Konvink vous aide à planifier et à gérer votre processus d'apprentissage tout au long de votre formation de base. Vous y documenterez et réfléchirez à la mise en œuvre de vos mandats pratiques, vous évalueriez vos compétences, vous rassembleriez des outils et des ressources provenant des lieux de formation que sont l'entreprise, l'école professionnelle et les cours interentreprises et vous constituerez ainsi peu à peu un portefeuille d'artiste de votre savoir-faire professionnel. Vous voulez en savoir plus ? Alors, jetez-y un œil.' Below this is a blue bar with the text 'Ici, vous accédez directement à votre documentation d'apprentissage en ligne'. At the bottom, it says 'Sur Konvink, vous gérez votre documentation d'apprentissage en ligne sous la forme d'un portfolio personnel. En cliquant sur le lien ci-dessous, vous accédez directement à votre portfolio.' and a button labeled 'vers mon portfolio'.

- Identifier et montrer les expériences et les progrès des personnes en formation en matière d'apprentissage
- Utiliser des stratégies d'apprentissage et développer des compétences personnelles
- Consigner le niveau de formation personnel
- Documenter tous les mandats pratiques
- Relier les contenus d'apprentissage des différents lieux de formation
- Matériel de référence et outils personnels pour se préparer à la PQual
- Consigner les compétences opérationnelles et les compétences transversales
- Consigner les compétences complémentaires, comme les diplômes en langues



49 Mandat

Définition de la tâche

Évoquez avec votre voisin-e de table le/les rôle(s) que vous assumez dans l'apprentissage autonome en tant que formatrice/formateur et ce que cela signifie pour vous.

Attente/objectif

Pouvoir décrire son/ses rôle(s) et savoir quelles compétences sont requises pour les assumer.

Conditions-cadres

Outil : -
Forme sociale : travail en binôme
Durée : 10'

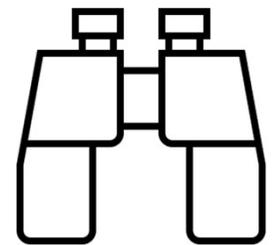


Perspectives et conclusion

51 Perspectives : module d'approfondissement entreprise

Les thèmes du module d'approfondissement entreprise :

- Connexion entre les trois lieux de formation
- Aperçu des instruments de mise en œuvre
- Approfondissement et mise en œuvre des instruments de formation
- Votre rôle de formatrice/formateur en entreprise ou de formatrice/formateur pratique
- Conseils et exemples pour la pratique.
- Échanges de vues dynamiques



52 Mandat

Définition de la tâche

Jeux des questions.

Attente/objectif

Pouvoir expliquer les réponses aux questions du cours de base.

Conditions-cadres

Outil : -
Forme sociale : travail en binôme
Durée : 10'



Merci de votre attention