



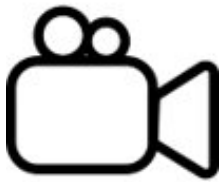
kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



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

4 août 2023

2 Aspects pratiques



Règles de fonctionnement



3 Pour vous accompagner

Luciano Musitelli
CIFC-NE

Société des employés de commerce La Chaux-de-Fonds · Neuchâtel

Maître d'apprentissage

- Pendant 20 ans
- 3 apprentis-es à l'interne
- 15 étudiants des écoles de commerce en stage pratique de 52 semaines

Formateur

- En entreprise
- Cours interentreprises

Responsable du refcom

- Conseils et soutien aux entreprises formatrices
- Formations spécialisées pour les formateurs en entreprise

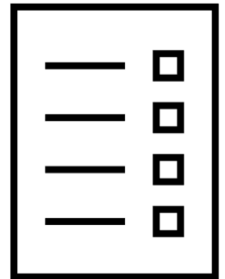


4 Programme

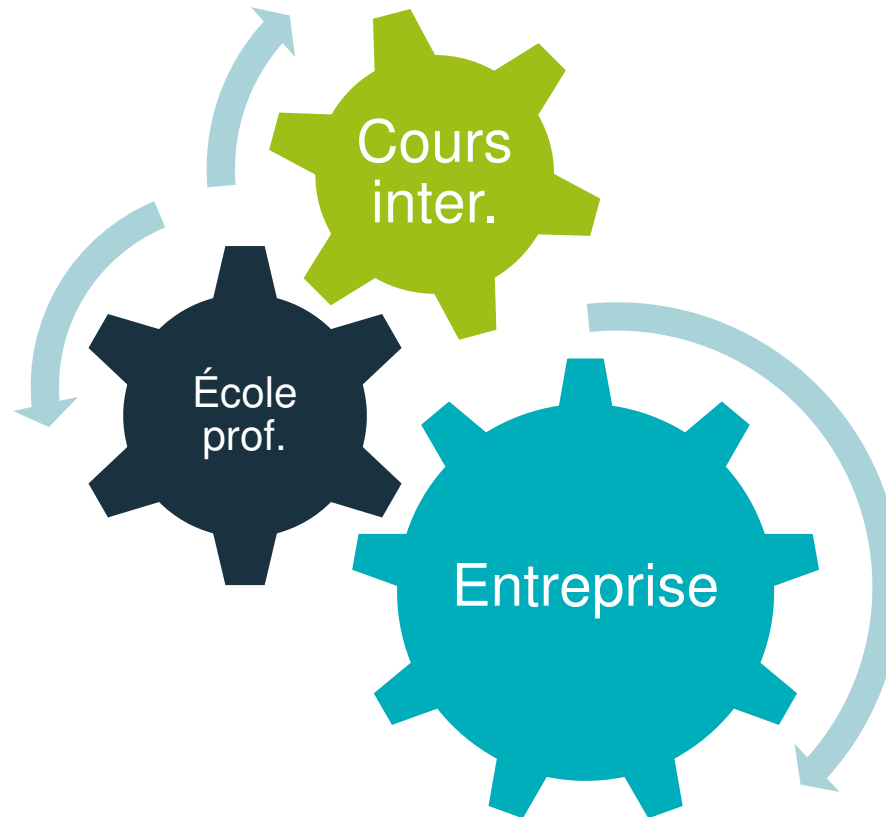
- Objectifs de la formation (2 parties)
 - Partie 1 : théorie et découverte de la réforme (webinaire)
 - Partie 2 : mise en pratique des outils utilisés en entreprise (présentiel)

Points abordés :

1. La réforme 2023
2. La formation en entreprise et ses instruments
3. Les nouveautés et les interactions entre les 3 lieux de formations
4. La procédure de qualification / les examens finaux

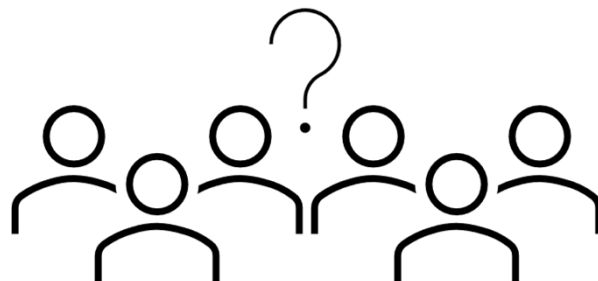


5 Les interactions entre les trois lieux de formation



Introduction

7 Vos attentes ?



Aperçu général de la réforme 2023

9 Un monde du travail en mutation

Tendances

- Numérisation
- Automatisation
- Mondialisation

Compétences d'avenir

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



10 Les principales nouveautés en bref

Planification de la formation coordonnée entre les 3 lieux de formation

- Les 3 lieux permettent une formation «croisée» et soutenante pendant la même année
- Compétences opérationnelles communes à toutes les branches (19 branches)
- Mandats pratiques identiques

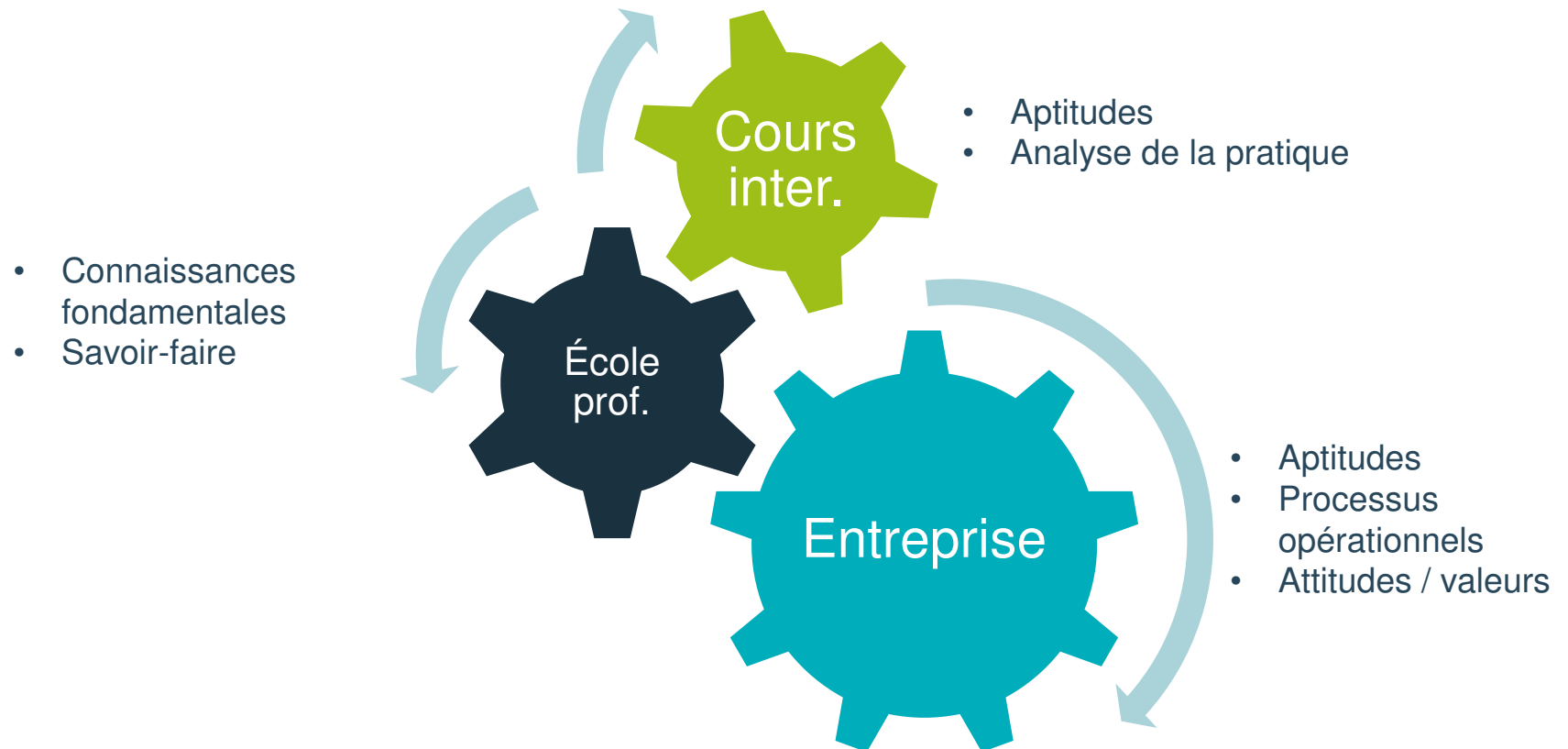
Chaque lieu attribue des notes = Contrôle des compétences (CC-CI et CCE)

- DCO = domaine de compétences opérationnelles
- CO = compétence opérationnelle



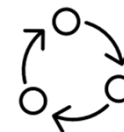
Les trois lieux de formation : aperçu et interactions

12 Les interactions entre les trois lieux de formation



Le portfolio de l'apprenti-e sur Konvink

- Support centralisant les différents documents émanant des trois lieux de formation
- L'école forme les apprenti-es CFC sur le portfolio **mais** ne s'occupe pas du suivi
- Elle ne forme **pas** les apprenti-es maturités mais les élèves devront toutefois le remplir
- Rappels réguliers par l'entreprise et par les cours interentreprises
- L'apprenti-e peut inviter son/sa formateur-trice pour qu'il/elle puisse soutenir la démarche
- Disponible sur www.app.Konvink.ch pour la branche Service et Administration (pas pour toutes les branches)



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

A

CO

D
C
O

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 »)



Vue valable pour les 19 branches formant des employé-es de commerce

Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne															
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
	CO a5					CO a5					CO a5				
Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques à l'option choisie					
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6		Jour 7 et 8		Jour 9 et 10						
Entreprise	Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation					Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				
	CO a1	Participer activement aux entretiens de qualification	CO c5	Contrôler les factures reçues	CO d1	Prendre en compte les besoins	CO a1	Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	CO c4	Définir les caractéristiques du groupe cible	CO a1	Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	CO b3	Participer aux discussions spécialisées	
	CO a2	S'informer sur les réseaux professionnels	CO d1	Instaurer un contact numérique	CO a3	Clarifier et exécuter un mandat	CO c5	Établir une facture	CO c5	Établir une facture	CO a2	Utiliser et entretenir son réseau professionnel	CO c4	Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication	
	CO c1	Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	CO d1	Téléphoner de manière professionnelle	CO b1	Faire preuve d'esprit d'équipe	CO d3	Préparer et mener un entretien de vente	CO d3	Préparer et mener un entretien de négociation	CO a2	Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux	CO c4	Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication	
	CO c1	Planifier une journée de travail	CO d1	Traiter ou transférer des demandes	CO b2	Avoir le sens du service	CO d4	Instaurer des relations	CO d4	Entretiens des relations	CO a3	Recevoir des retours			
	CO c1	Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	CO d2	Transmettre des informations	CO b2	Analyser les interfaces en entreprise	CO d4	Demander des feedbacks sur les prises de contact et en tirer profit	CO d4	Demander des feedbacks sur les prises de contact et en tirer profit	CO b3	Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion			
	CO c1	Organiser un événement	CO d2	Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	CO b2	Recueillir et traiter des informations sur les mandats	CO e1	Résoudre des problèmes techniques	CO e1	Résoudre des problèmes techniques					
	CO c2	Créer un document de soutien	CO d2	Répondre à des objections	CO b4	Planifier des tâches de gestion de projet	CO e3	Recevoir un mandat d'analyse	CO e3	Recevoir un mandat d'analyse					
	CO c2	Gérer un agenda	CO d2	Traiter des plaintes et des réclamations	CO b4	Gérer des environnements de travail dans des projets	CO e3	Effectuer des évaluations quantitatives	CO e3	Effectuer des évaluations quantitatives					
	CO c2	Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO e1	Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	CO b5	Évaluer des projets	CO e3	Effectuer des évaluations qualitatives	CO e3	Effectuer des évaluations qualitatives					
CO c2	Organiser l'archivage	CO e1	Travailler avec des logiciels et des bases de données	CO c3	Documenter des processus	CO e5	Interpréter des résultats d'évaluations	CO e5	Interpréter des résultats d'évaluations						
CO c5	Établir un budget et un décompte	CO e2	Effectuer une recherche	CO c3	Optimiser des processus	CO e4	Effectuer un mandat de préparation	CO e4	Effectuer un mandat de préparation						
CO c5	Tenir le livre de caisse	CO e2	Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3	Créer et superviser un calendrier	CO e4	Élaborer un modèle	CO e4	Élaborer un modèle						
CO c5	Contrôler les paiements entrants						Vérifier la qualité de contenus multimédias								
CO c5	Établir des ordres de paiement														
1 ^{er} semestre 2 ^e semestre 3 ^e semestre 4 ^e semestre 5 ^e semestre 6 ^e semestre															

Détails

Détails

Détails

Suite

Les nouveautés au niveau de l'école professionnelle

17 Les changements à l'école

- Suppression des profils B et E = un seul CFC
- Maturité toujours possible
- Abandon des branches classiques (compta, anglais, etc.,)
- Les leçons sont construites en fonction des «compétences opérationnelles» (DCO A-E)
- L'accent est mis sur les situations de travail et les études de cas
- Véritable préparation au travail en entreprise
- Exemples d'activités scolaires :
 - J'apprends à communiquer avec des clients (téléphone ou contact direct) et en langue étrangère
 - J'apprends à traiter une réclamation afin de l'appliquer en entreprise



18 Les changements à l'école

- Les enseignants intègrent le coaching dans leur cours
- L'apprenti-e reçoit moins d'informations et cherche une partie des informations de manière autonome
- Des médias d'apprentissage scolaires sont mis à disposition
- Plus de promotion semestrielle pour la partie scolaire = discussion de fin d'année entre l'école, le canton, l'apprenti-e et l'entreprise si difficultés
- Formation sur le site de Progrès à La Chaux-de-Fonds
- L'apprenti-e apporte son propre ordinateur / tablette = «bring your own device» (BYOD)
(soutien financier de l'entreprise bienvenu)



19 Les domaines de compétences à l'école

- DCO A (pour les CFC uniquement, les maturités sont exemptés)
 - Apprentissage du portfolio et culture générale (civisme, droit, impôts, le système politique)
- DCO B
 - Economie d'entreprise, langues
- DCO C
 - Activités comptables, finances et Marketing, économie d'entreprise
- DCO D (s'arrête en fin de 2ème)
 - Langues étrangères et communication
- DCO E (s'arrête en fin de 2ème)
 - Technologies numériques du monde du travail, création de vidéos, médias, bureautique
- Divers supports pédagogiques doivent être achetés (soutien financier de l'entreprise bienvenu)



Domaines à choix

Tronc commun de 6 mois au début de la formation

Choix A

- Anglais pour tous (connaissances orales et écrites approfondies)
 - Enseigné **pendant les 4 premiers semestres**
 - Niveau B1 atteint en fin de formation

Si difficultés après 6 mois :

Choix B (pour les CFC uniquement)

- Anglais : travail de projet individuel (TPI)
 - Communication orale et acquisition de compétences culturelles en anglais
 - Niveaux A2 pour l'écrit et B1 pour l'oral atteints en fin de formation
- Les Maturités doivent rester en choix A



21 Options

- Sont enseignées en 3^e année d'apprentissage (3 périodes par semaine)
 - Choix commun entre l'entreprise et l'apprenti-e (pour les CFC uniquement, pas d'option pour les maturités)
- **Finances**
 - Tâches comptables, gestion des salaires, établissement des comptes annuels
- **Communication dans la langue nationale**
 - Mener des entretiens de conseil et de vente exigeants en français
- **Communication dans la langue étrangère**
 - Mener des entretiens de conseil et de vente exigeants dans la première langue étrangère niveau B2 (allemand ou italien)
- **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
- Pas d'examen en fin de formation mais des notes scolaires lors des semestres 5 et 6



Voie CFC

- Jours de cours : 2 en 1^{ère} / 2 en 2^{ème} / 1 en 3^{ème}
- Branches enseignées : DCO A - E (examens)
- 1^{ère} langue : allemand ou italien pendant 2 ans
 - Niveau à atteindre B1 après 2 ans
 - En 3^{ème} année plus de langue sauf si option «communication langue étrangère» niveau B2
 - Examens en fin de 3^{ème} (plus de leçons, mais soutien de l'école en 3^{ème})
- 2^{ème} langue : anglais obligatoire pendant 2 ans : certification Cambridge possible en fin de 2^{ème}



Voie avec maturité intégrée

- Jours de cours : 2 pendant les 3 ans

Branches enseignées :

- 1^{ère} année : branches de la maturité et un peu de DCO (notamment DCOE)
- 2^{ème} et 3^{ème} année : branches de la maturité et DCO B à E (examens de fin de formation)
- 1^{ère} langue : allemand ou italien pendant 3 ans
- Niveau à atteindre B2
- 2^{ème} langue : anglais : obligatoire sur 3 ans



24 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
- Orientation vers les domaines de compétences
- **Formation regroupée à Bulle (FR)**

Formation CFC raccourcie en 2 ans

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



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.



Les nouveautés au niveau de l'entreprise

27 Les changements en entreprise

- Formation orientée vers les compétences opérationnelles (CO)
- 64 mandats disponibles pour traiter toutes les compétences (27 en 1^{ère} / 29 en 2^{ème} / 8 en 3^{ème}) ([exemple](#)) (B)
 - L'apprenti-e réalise le travail et une «œuvre» sur Konvink pour chacun des mandats ([exemple](#))
- 64 mandats qui sont autant d'étapes menant l'apprenti-e à un niveau complet de formation (compétences professionnelles, méthodologiques et personnelles)
- Le plan de formation préétabli rappelle quelle «œuvre» doit être réalisée et quand ([exemple](#)) (2)
 - Nécessité de respecter l'année du mandant
- Konvink comme support de travail pour le suivi (pour notre branche)



28 Les changements en entreprise

- Assurer le suivi du portfolio personnel de l'apprenti-e (l'apprenti-e peut vous le partager)
- Consulter la boussole des compétences de l'apprenti-e (l'apprenti-e doit vous la partager)
- Le partage est possible avec les personnes possédant un compte Konvink
- Soutenir l'apprenti-e pour le travail «mon projet entreprise» des cours interentreprises (4^{ème} semestre)
- **Attribuer chaque fin de semestre une note d'expérience** (6 en tout)
- Remplacent les STA



29 Mandats pratiques

- Le formateur/la formatrice donne l'impulsion pour la mise en œuvre et définit les conditions-cadres
- Les apprenti-e-s documentent leur démarche, leurs résultats et leurs conclusions
- Au total, 64 mandats pratiques répartis sur les trois années (27 en 1^{ère} / 29 en 2^{ème} / 8 en 3^{ème})



kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Kaufrau/Kaufmann EFZ Dienstleistung und Administration (DA)
Employé-e de commerce EFZ Services et administration (SA)
Impiegata/Impiegato di commercio AFC Servizi e amministrazione (SA)

B

2^e année de formation

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 les résultats dans ton dossier de formation numérique.

Version 2023

Page 1 sur 2



Grilles de compétences

- Une fois par semestre (à la fin)
- Une auto-évaluation
- Une évaluation externe (votre évaluation)
- Se basent sur les mandats pratiques
- Les résultats sont pris en compte lors des entretiens de qualification



The screenshot shows the Konvink web application interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'NAVIGATEUR', 'DASHBOARD', 'MON PORTFOLIO', and 'SE DÉCONNECTER'. The 'KONVINK' logo is on the right. Below the navigation bar, there is a 'Vers le haut' button. The main content area is titled 'Mes grilles de compétences'. It contains a paragraph explaining the purpose of the competency grids: 'Évaluez vos compétences! Dans ce but, cliquez sur la grille de compétences d'un domaine précis et prenez note de ce que vous connaissez déjà bien. Définissez en même temps vos lacunes de compétences que vous souhaitez combler. Vous pouvez inviter à tout moment vos collègues ou votre supérieur à une évaluation externe. Comparez votre «image de compétence» avec l'évaluation externe pour obtenir ainsi une évaluation précise pour vous développer ultérieurement. Répétez votre évaluation à une date ultérieure et documentez vos connaissances.' To the right of this text is a small icon of a grid with three colored circles. Below this is a blue section titled 'Comment fonctionne la grille de compétences sur Konvink ?' with a subtext: 'Mesure tes compétences et fais-les évaluer par des tiers. Nous te montrons ici comment cela fonctionne très simplement sur Konvink. Avec les instructions vidéo, nous te présentons les principales fonctionnalités. Jette un œil !'. There is a button labeled 'Instructions vidéo'. At the bottom, there is a 'Statut' dropdown menu and a checkbox labeled 'Évaluations externes seulement'.



31 **Entretien de qualification**

- Une fois par semestre (à la fin)
- Un entretien de qualification 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



32 Rapport de formation

- Résumé des résultats de l'entretien de qualification semestriel
- Doit être présenté sur demande aux autorités cantonales

←

Tableau de bord

Général

Évaluation

Aperçu

Conclusion

Enregistrer en PDF

→

Étape précédente

Étape suivante

Rapport de formation

En tant que formateur ou formatrice, vous passez en revue le niveau de formation avec les personnes que vous formez et documentez vos impressions dans ce rapport au moins une fois par semestre. Pour cela, vous 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



33 Note d'expérience de l'entreprise

- Une fois par semestre (à la fin)
- Une note d'expérience
- Évaluation des prestations et de l'engagement des apprenti-e-s
- La note d'expérience ne peut être saisie que par la personne affiliée au compte Konvink de l'apprenti-e



 kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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 : _____

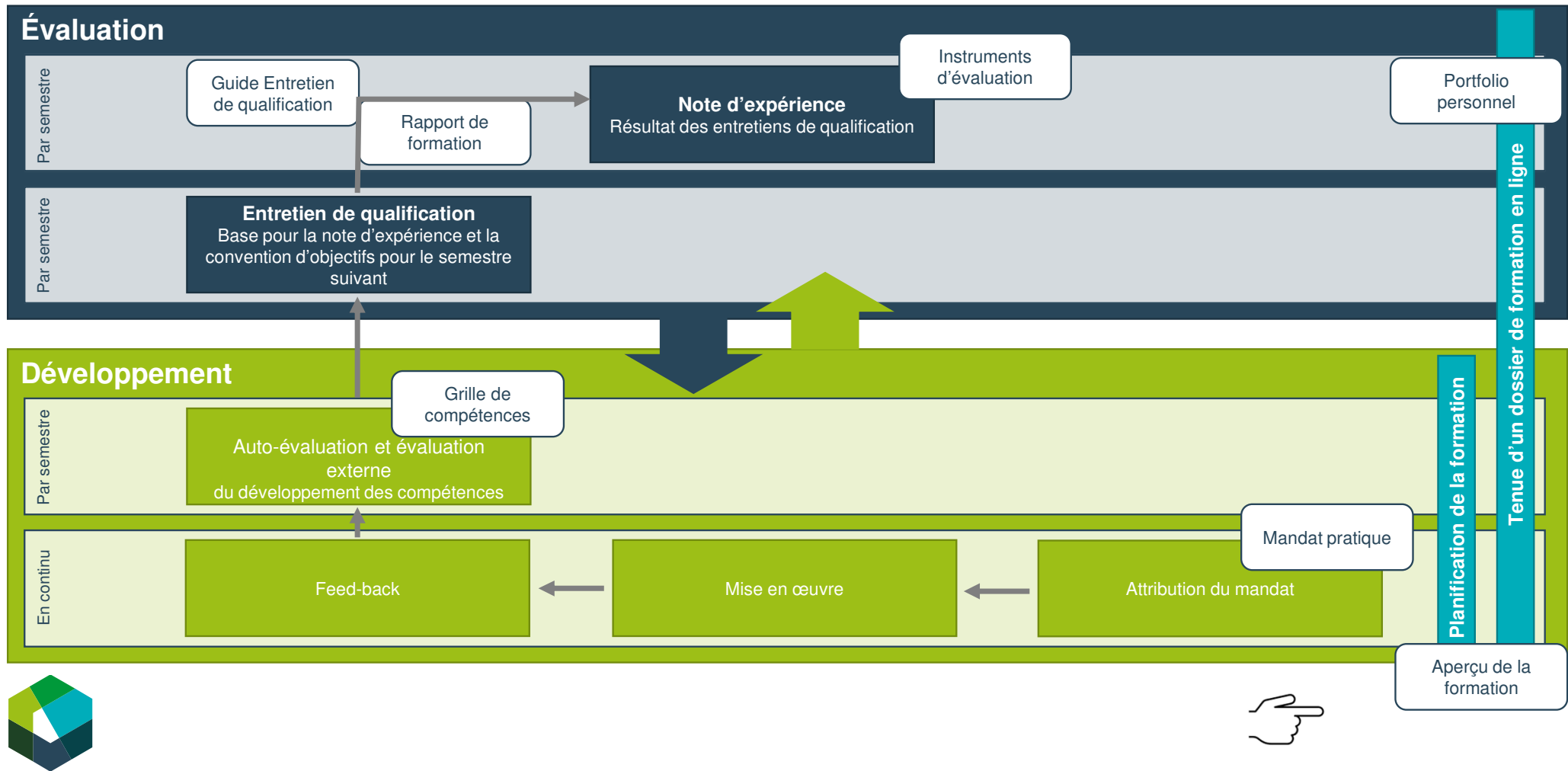
Les notes des contrôles de compétence de l'entreprise sont saisies par le formateur/la formatrice sur Konvink. L'échange de données entre Konvink et la plateforme d'échange des données des cantons (BDEF AZ) est automatisé.

*ci-après, « l'apprenti-e ».

Page 1 sur 6



34 Formation en entreprise



Le nouveau programme des CI

36 Les nouveaux cours interentreprises

- Orientation systématique vers les **compétences opérationnelles**
- Rappel de l'utilisation du Portfolio personnel
- 10 jours de CI
 - 8 jours en présentiel
 - 2 jours de phase d'autoapprentissage guidée (prévoir 2x 8 heures en entreprise)



37 Les nouveaux cours interentreprises

Réalisations attendues

En 1^{ère} année :

- 1 œuvre « mon entreprise » sans note
- 1 œuvre «traiter les demandes des clients»
 - Note combinée avec des e-tests (en 2^{ème} partie de 1^{ère} année)
 - Prévoir 10 heures de travail en entreprise

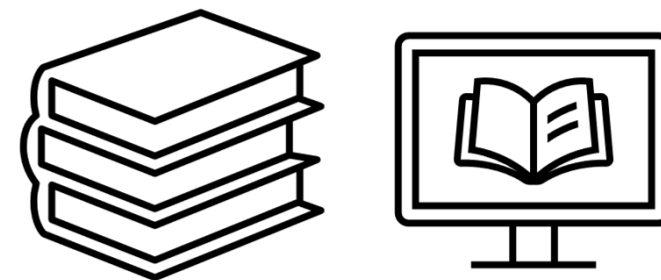
En 2^{ème} année

- 1 œuvre «mon projet entreprise»
 - Note combinée avec des e-tests
 - Prévoir 20 heures de travail en entreprise
- Implication des formatrices et formateurs pour la confidentialité des affaires



38 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 **8 heures pour le jour de CI 5 et 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 (1 ^{re} année d'apprentissage)	1 ^{ère} note	CC-CI 2 (2 ^e /3 ^e année d'apprentissage)	2 ^{ème} note
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 (60%) <ul style="list-style-type: none"> Traiter les demandes des clients 		Mandat (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

Les responsables des CI présentent et distribuent les mandats

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



40 Certificat E-Test

igkg schweiz suisse svizzera

NAVIGATOR DASHBOARD MEIN PORTFOLIO ABMELDEN

HÖCH 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

Exercices d'E-Test

Actualisé le mercredi, 31 août 2022

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

Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink ?

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

Instructions vidéo

Publié le 07.03.2022

Gérer habilement les interfaces en entreprise [Exercice]

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

Démarrer le test

Certificat E-Test

Actualisé le mercredi, 31 août 2022

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

Comment fonctionne l'E-Test sur Konvink ?

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

Instructions vidéo

Publié le 07.03.2022

Gérer habilement les interfaces en entreprise [Certificat]

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

00:24:38 de 00:25:00

Terminer

Démarrer 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sans réponse Répondre Marqué En cours de traitement

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

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

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

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

Partager peu d'informations avec les personnes impliquées

Garantir un traitement rapide de la tâche

Garder une vue d'ensemble des informations reçues et transmises

Connaître les compétences dans l'entreprise

Garantir le contact avec les personnes impliquées

Marquer la question Enregistrer et passer à la question suivante



Programme des CI – Employé-e-s de commerce CFC

1 ^{re} année d'apprentissage				2 ^e année d'apprentissage				3 ^e année d'apprentissage		
Jours en présentiel	CI 1 (septembre) <ul style="list-style-type: none">• Formation/CI• Organisation/Rôle• Travailler avec Konvink• UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise »• Méthode des 6 étapes• Bases du traitement des mandats• Orientation vers les services	CI 2 (octobre) <ul style="list-style-type: none">• Transmission d'informations• Découverte de l'entreprise• Introduction présentation d'œuvre• Introduction CC-CI 1• Introduction phase d'apprentissage autonome encadré		CI 4 (mai/juin) <ul style="list-style-type: none">• État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1• Concept d'information et de communication• Réclamations• Produits/services• Réglementations dans l'entreprise• Introduction CC-CI 2	CI 6 (octobre) <ul style="list-style-type: none">• Mon projet<ul style="list-style-type: none">• Idée• Esquisse• Objectif / calendrier• Prochaines étapes• Groupes d'apprentissage	CI 7 (décembre) <ul style="list-style-type: none">• Mon projet<ul style="list-style-type: none">• Objectif du projet• Calendrier du projet• UA (approfondissement)• Infrastructure numérique• Gestion des données• Contenus numériques• Textes compréhensibles	CI 8 (janvier) <ul style="list-style-type: none">• Mon projet<ul style="list-style-type: none">• État du projet• Calendrier du projet• Documentation• UA (fin)• Infrastructure numérique• Gestion des données• Contenus numériques• Textes compréhensibles		CI 9 (septembre-novembre) <ul style="list-style-type: none">• Mon projet<ul style="list-style-type: none">• Réflexion / finalisation• Entreprise et envi.<ul style="list-style-type: none">• Analyse PESTEL• État des lieux• Input procédure de qual. en entreprise• Introduction présentation de projet	CI 10 (janvier) <ul style="list-style-type: none">• Mon projet<ul style="list-style-type: none">• Présentation• Atelier compétences transversales• Planification du développement professionnel• 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 4• Préparation 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	
Phase d'apprentissage autonome encadré	CI 3 (octobre-mai) <ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre du mandat de travail CI 3 UA <ul style="list-style-type: none">• Traiter les demandes des clients sur différents canaux Présentation d'œuvre		CI 5 (juin-octobre) <ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre du mandat de travail CI 5 UA <ul style="list-style-type: none">• Infrastructure numérique• Gestion des données• Contenus numériques• Textes compréhensibles Mon projet <ul style="list-style-type: none">• Idée de projet et réalisation d'une esquisse							
	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 <div>1</div>		CC CI 1: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p> <div>1</div>		CC CI 2: Certificat e-test (40%) <p>Certificat e-test</p> <ul style="list-style-type: none">• Utiliser des infrastructures numériques• Créer des contenus numériques• Garantir la gestion des données• Rédiger des textes compréhensibles <div>2</div>		CC CI 2: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)</p> <div>2</div>			
Contrôles de compétence	Test certificat									
	Mandat de transfert (œuvre)									



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



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



Procédure de qualification / examens finaux

43 Procédure de qualification (1/3)

Pendant l'apprentissage :

Notes d'expérience

- Moyenne des 6 notes **de l'entreprise** 25%
- Moyenne des 2 notes **des cours interentreprises** (1 œuvre et le projet entreprise) 25 %
- Moyenne des 6 bulletins semestriels **scolaires** 50 %
- La moyenne de ces 3 postes vaut pour 40 % de la note CFC



44 Procédure de qualification (2/3)

Examen final (cours interentreprises)

Travail pratique

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen oral de 50 min
- Se base sur le portfolio
- Suppression de l'examen écrit
- Cet examen vaut pour 30 % de la note CFC
- La note de cet examen doit être supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire)



45 Procédure de qualification (3/3)

Examens scolaires finaux

- DCO A (les maturités sont exemptés de cet examen)

30 min à l'oral sous forme d'une présentation et d'une application active (dont 15' sur le portfolio)

- DCO B

75 min par écrit sous forme d'une étude de cas avec des tâches partielles

- DCO C

75 min écrit sous forme de simulations pratiques et d'une langue étrangère (dont 15' pour IT ou DE)

- DCO D

30 min à l'oral sous forme d'un jeu de rôles et de traitement de situations déterminantes pour le succès (y compris 15' langue étrangère)

- DCO E

75 min par écrit sous forme d'une étude de cas avec des tâches partielles

- Ces examens valent pour 30 % de la note CFC
- La note de ces examens doit être supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire)



46 Structure de la procédure de qualification avec examen final – Employée/Employé de commerce CFC

			1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes			
Examen final	Examen final entreprise 50'							TP	Note éliminatoire		30%	
	Examen final à l'école							CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)		30%	
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise		CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE		25%	40%
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5			Moyenne des 6 notes semestrielles globales	50%	
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6				
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6				
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4						
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4						
		DC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 2				
		Option					NBS 1	NBS 1				
		NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	NSG 5	NSG 6					
	Note cours interentreprises				CC-CI 1		CC-CI 2		Moyenne des 2 CC-CI		25%	

Structure de la procédure de qualification avec examen final

– Employée/Employé de commerce Maturité

Examen final	1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^e année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes*			
	Examen final dans l'entreprise	Examen final à l'école professionnelle				TP	Note éliminatoire	TP 30%		
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise		CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 4 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DCO A, DC ni option)	CP / CG 30%
	Note d'expérience CI		2 CC-CI sur l'ensemble de la formation professionnelle initiale						Moyenne des 6 CCE	Note d'expérience 40 % Entreprise 50 % CI 50 %
									Moyenne des 2 CC-CI	

* Pour l'arrondi des notes, cf. dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification – Employée/Employé de commerce CFC (p. 4 et 5).

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise ; TP = travail pratique ; CP / CG = connaissances professionnelles / culture générale

Outils utiles

Environnement de travail et d'apprentissage numérique

Konvink – les nouveautés

Prix Konvink pour 3 ans

- CHF 275.—
 - CHF 80.— pour Konvink et CHF 195.-- pour les supports scolaires numériques
 - Forfait offrant un accès pour l'apprenti-e et pour la personne responsable de la formation*
- Accès supplémentaire par formateur = CHF 50.— pour 3ans
 - Permet le suivi du ou des apprenti-es en visionnant la boussole



51 Konvink inscription

- L'inscription se fait idéalement par l'entreprise sur igkg.konvink.store
 - Utiliser l'adresse prof. du formateur et une privée de l'apprenti-e
 - En cas de changement de département, le compte du formateur responsable peut être changé auprès de Konvink
 - *Seul le formateur responsable peut introduire établir le rapport semestriel et la note semestrielle
-
- Pour la 2^{ème} partie de cette formation, nous vous fournirons un accès «test»
 - A contrôler dans vos boites mail. Message de la société KONVINK



52 Avant l'arrivée de l'apprenti-e

- Rédiger le plan de formation sur 3 ans (quoi et quand)
 - Impliquer les différentes personnes concernées en entreprise
- Eventuellement : définir le sujet du projet «entreprise» des cours interentreprises qui sera attribué au 4ème semestre
- Lire les mandats pratiques
- Inscrire l'entreprise et l'apprenti-e sur Konvink
- Définir le soutien financier de l'entreprise pour l'achat de :
 - L'ordinateur
 - Des supports scolaires
 - L'abonnement à Konvink



Quel profil, pour quelle formation ?

54 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).



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

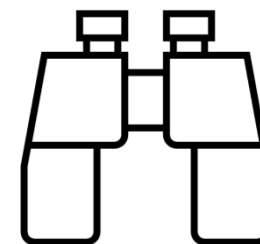


Lien : [Exigences posées aux personnes en formation à partir de 2023](#)

Partie 2 de la formation

Les thèmes du module d'approfondissement entreprise :

- Connexion entre les trois lieux de formation
- 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



Merci de votre attention