



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

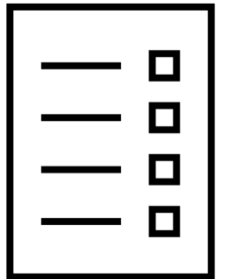


# Réforme CI 2023 | Employé-e de commerce CFC Module d'approfondissement en entreprise

4 août 2023

## 2 Programme

- Objectifs
- Présentations
- Planification de la formation en entreprise
- Mandat pratique/grille de compétences
- *Evaluation des compétences (entretien de qualification et rapport de formation)*
- Examens finaux (procédure de qualification)
- Rôles en tant que formatrice ou formateur

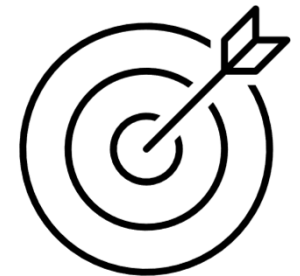


**Objectifs**

## 4 Objectifs

Les participantes et participants

- connaissent ce que l'apprenti-e apprend dans les différents lieux de formation
- peuvent élaborer un plan de formation pour leur entreprise
- peuvent décrire leur rôle de formatrice/formateur en entreprise
  
- Connaissent et peuvent utiliser
  - le mandat de pratique
  - la grille d'évaluation
  - l'entretien de qualification
  - le rapport de formation
  - connaissent l'instrument d'évaluation



Qui est qui ?

## 6 Qui est qui ?

Vos attentes pour cette formation ?



## 7 « Test d'aptitude Réforme Employé-e de commerce 2023 »



[Kahoot-Quiz](#)



**Développer des compétences opérationnelles –  
les interactions essentielles entre les lieux de formation**



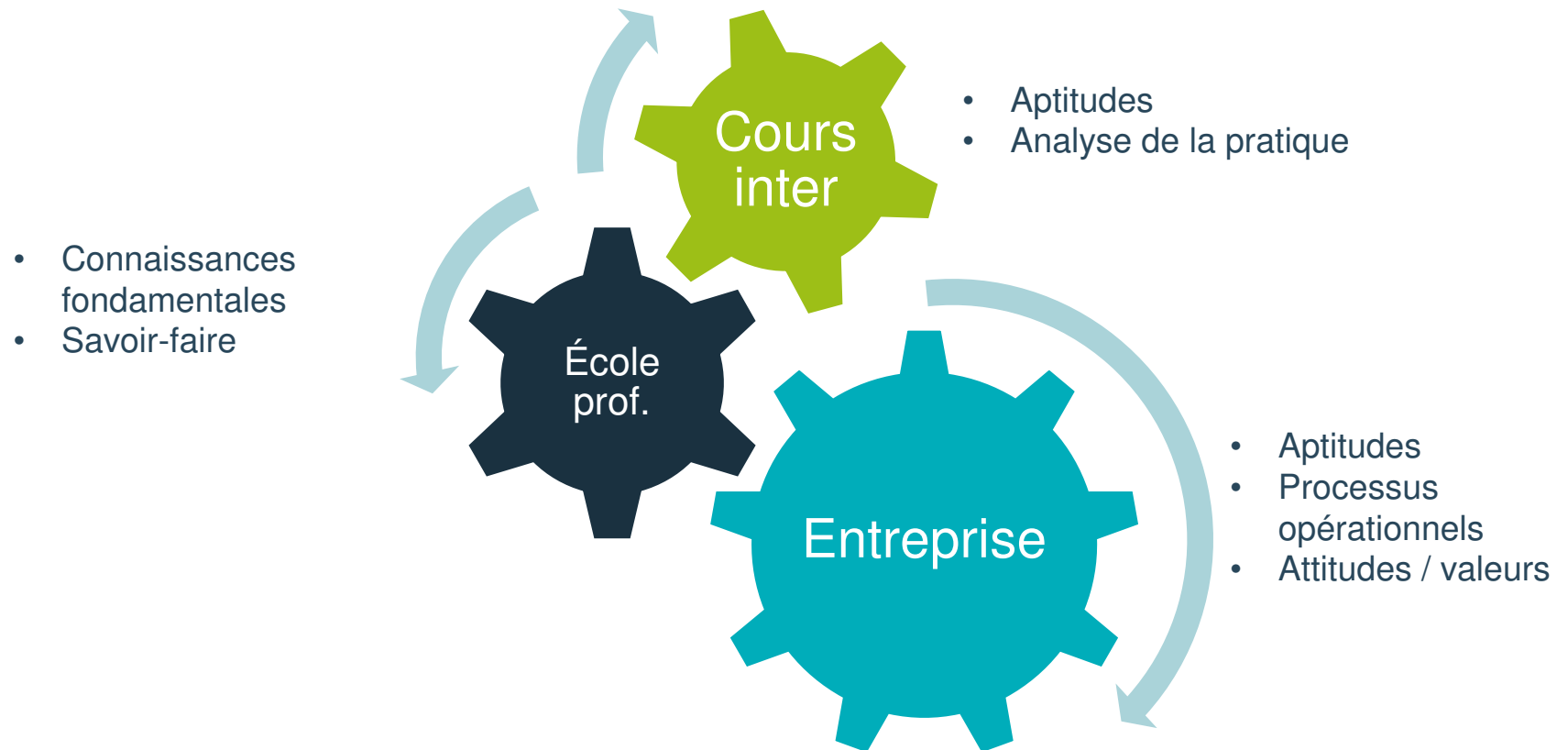
## 9 Définition des compétences opérationnelles

Une personne dispose des compétences opérationnelles requises si elle est capable d'exécuter des tâches et des activités professionnelles de manière ciblée, adéquate, autonome et flexible.

Définition du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)



## 10 Les 3 lieux de formation



# 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

# 12 Aperçu de la branche « Service et Administration »

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 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 Prendre en compte les besoins	CO a3 Clarifier et exécuter un mandat				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 Instaurer un contact numérique	CO b1 Faire preuve d'esprit d'équipe				CO d3 Préparer et mener un entretien de vente	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 Téléphoner de manière professionnelle	CO b2 Avoir le sens du service				CO d3 Préparer et mener un entretien de négociation	CO a3 Recevoir des retours					
	CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée				CO d1 Traiter ou transférer des demandes	CO b2 Recevoir et transmettre des informations				CO d4 Entretenir des relations	CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion					
	CO c1 Organiser un événement				CO d2 Transmettre des informations	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise				CO d4 Demander des feedback sur les prises de contact et en tirer profit						
	CO c2 Créer un document de soutien				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 c2 Gérer un agenda				CO d2 Répondre à des objections	CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet				CO e3 Recevoir un mandat d'analyse						
	CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion				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 c2 Organiser l'archivage				CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	CO b4 Évaluer des projets				CO e3 Effectuer des évaluations qualitatives							
CO c5 Établir un budget et un décompte				CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données	CO b5 Contribuer positivement aux changements				CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations							
CO c5 Tenir le livre de caisse				CO e2 Effectuer une recherche	CO c3 Documenter des processus				CO e4 Effectuer un mandat de préparation							
CO c5 Contrôler les paiements entrants				CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Optimiser des processus				CO e4 Élaborer un modèle							
CO c5 Établir des ordres de paiement					CO c3 Créer et superviser un calendrier				CO e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias							
1 <sup>er</sup> semestre 2 <sup>e</sup> semestre 3 <sup>e</sup> semestre 4 <sup>e</sup> semestre 5 <sup>e</sup> semestre 6 <sup>e</sup> semestre																
1 2 3 4 5 6																

## 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



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

1

Mandat  
(B)

Oeuvre

# La formation en entreprise

# 14 Outil principal

Le plan de formation – découvrons-le ensemble !



## Plan de formation exemple Employé-e de commerce CFC

ID-Nr.	Mandats pratiques	CO	EP	CI	Sem	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 5	Sem 6	Département
<b>Domaine de compétence opérationnelle A - Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques</b>												
	Participer activement aux entretiens de qualification	a1	1-2	1-2	1-2	x						
	Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	a1	3-4	5-6	3-4			x				
	Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	a1	5-6	9-10	5-6					x		
	S'informer sur les réseaux professionnels	a2	1-2	1-2	1-2	x						
	Utiliser et entretenir son réseau professionnel	a2	5-6	9-10	5-6					x		
	Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux	a2	5-6	9-10	5-6					x		
	Clarifier et exécuter un mandat	a3	3-4	5-6	3-4			x				
	Recevoir des retours	a3	5-6	9-10	3-4					x		
<b>Domaine de compétence opérationnelle B - Interaction dans un milieu de travail interconnecté</b>												
	Faire preuve d'esprit d'équipe	b1	1-2	5-6	3-4			x				
	Avoir les sens du service	b2	3-4	5-6	3-4			x				
	Recevoir et transmettre des informations	b2	3-4	5-6	3-4			x				
	Analyser les interfaces en entreprise	b2	3-4	5-6	3-4			x				
	Recueillir et traiter des informations sur les mandats	b2	3-4	5-6	3-4			x				
	Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion	b3	5-6	9-10	5-6					x		
	Participer aux discussions spécialisées	b3	5-6	9-10	5-6						x	
	Planifier des tâches de gestion de projet	b4	3-4	5-6	3-4			x				
	Gérer des environnements de travail dans des projets	b4	3-4	5-6	3-4			x				
	Évaluer des projets	b4	3-4	5-6	3-4			x				
	Contribuer positivement aux changements	b5	3-4	5-6	3-4			x				
<b>Domaine de compétence opérationnelle C - Coordination des processus de travail en entreprise</b>												
	Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	c1	1-2	1-2	1-2	x						
	Planifier une journée de travail	c1	1-2	1-2	1-2	x						
	Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	c1	1-2	1-2	1-2	x						
	Organiser un événement	c1	1-2	1-2	1-2	x						
	Créer un document de soutien	c2	1-2	1-2	1-2	x						
	Gérer un agenda	c2	1-2	1-2	1-2	x						
	Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	c2	1-2	1-2	1-2	x						
	Organiser l'archivage	c2	1-2	1-2	1-2	x						
	Documenter des processus	c3	3-4	5-6	3-4			x				
	Optimiser des processus	c3	3-4	5-6	3-4			x				
	Créer et superviser un calendrier	c3	3-4	5-6	3-4			x				
	Définir les caractéristiques du groupe cible	c4	3-4	7-8	3-4				x			
	Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication	c4	5-6	9-10	5-6						x	
	Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication	c4	5-6	9-10	5-6						x	



# Les changements en entreprise

- Formation orientée vers les compétences opérationnelles (CO)
- 64 mandats disponibles pour traiter toutes les compétences (27 en 1<sup>ère</sup> / 29 en 2<sup>ème</sup> / 8 en 3<sup>ème</sup>) ([exemple](#)) (B)
  - L'apprenti-e réalise le travail et une «œuvre» sur Konvink pour chacun des mandats ([exemple](#))
- 64 mandats qui autant d'étapes pour mener l'apprenti-e à un bon niveau de formation (compétences professionnelles, méthodologiques et personnelles)
- Le temps de réalisation est considéré comme du temps de travail professionnel
- Le plan de formation préétabli rappelle quelle «œuvre» doit être réalisée et quand ([exemple](#)) (2)
  - L'entreprise l'adapte en fonction de ses réalités (en respectant l'année)
- Konvink comme support de travail pour le suivi (pour notre branche)



## 16 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 le partager)
  - Le partage est possible avec les personnes possédant un compte Konvink
- Soutenir l'apprenti-e pour la réalisation du travail « mon projet entreprise » des cours interentreprises (4<sup>ème</sup> semestre)
- Les 6 STA sont remplacées par 6 **notes d'expériences** (tous les semestres)

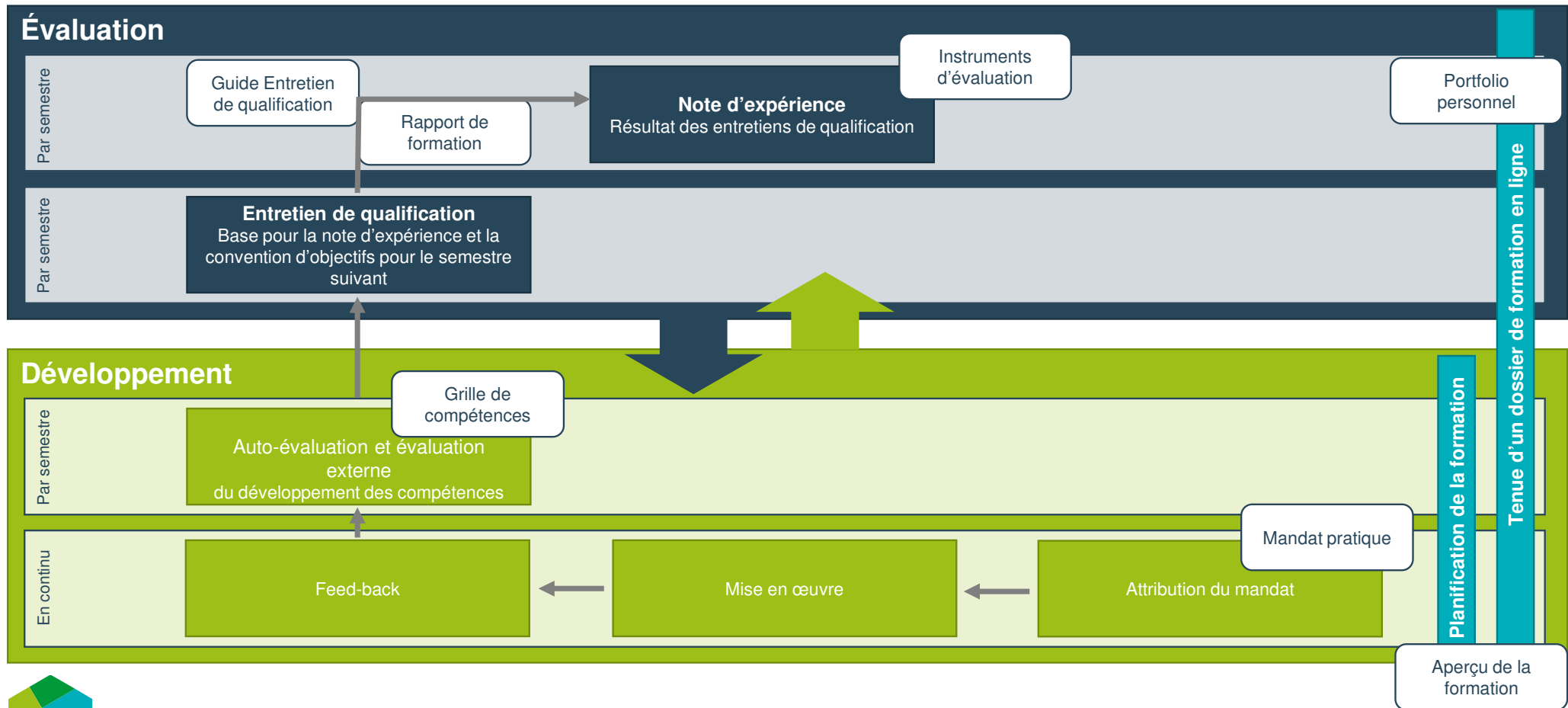
### **Points permettant d'établir la note d'expérience**

1. Attribution et réalisation des mandats
2. Feed-back du formateur/ de la formatrice
3. Auto-évaluation et évaluation du formateur/ de la formatrice (grille de compétences)
4. Entretien de qualification + rapport





# 17 Formation en entreprise



**App.Konvink.ch**

## 19 Découverte de Konvink

The screenshot shows the 'Mon portfolio' dashboard of the Konvink platform. At the top, there are two tabs: 'Dashboard' and 'Mon portfolio', with 'Mon portfolio' being the active one. In the top right corner, there are two status indicators: a small icon with four colored dots and the text '847 KONVINKER EN LIGNE', and a green checkmark icon with the text 'SYSTEMSTATUS OKAY'.

The dashboard is divided into several sections, each with a 'Vers le contenu' button at the bottom:

- Boussole des compétences** (top left): A light blue box with a compass icon. It contains the text 'Aperçu du développement de compétences'. A blue arrow points to this section from the left.
- En coulisses** (top middle): A purple box with a shield icon. It features a warning message: 'Konvink veille sur tes données !' followed by a paragraph explaining that personal data is only accessible to the user and that activities are not tracked. A blue arrow points to this section from the right.
- Présentation d'œuvre** (top right): A light blue box with a book icon. It contains the text 'Mes œuvres!'. A blue arrow points to this section from the right.
- Diplômes et certificats** (bottom left): A light blue box with a document icon. It contains the text 'Mes diplômes et certificats'. A blue arrow points to this section from the left.
- Grille de compétences** (bottom middle): A light blue box with a grid icon. It contains the text 'Mes grilles de compétences'. A blue arrow points to this section from the right.

Each section has a grey button labeled 'Vers le contenu' at the bottom.



# La boussole

Option 2 : Accès par année de formation

Option 1 : Accès par compétences (A-E)

Toutes les compétences opérationnelles

Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques		A	7	0	^
Examiner et développer des compétences commerciales	A1	2	0	✓	
Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	A2	3	0	✓	
Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	A3	2	0	✓	
Agir de manière responsable dans la société	A4	0	0	✓	
Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	A5	0	0	✓	
Interaction dans un milieu de travail interconnecté		B	11	0	∨
Coordination des processus de travail en entreprise		C	20	1	∨
Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs		D	13	0	∨
Utilisation des technologies numériques du monde du travail		E	14	0	∨

Pour aller plus loin

1. L'apprenti-e y réalise son travail et constitue son portfolio
2. Le formateur, la formatrice y possède :
3. Sa propre boussole (pour notamment voir les 64 mandats)
4. Un partage de la boussole de son apprenti-e pour assurer le suivi et les évaluations





[Tuto explicatif](#)

**Ce que votre apprenti-e peut et doit faire dans Konvink**

## 22 Ce que votre apprenti-e doit faire dans KONVINK

- Partager sa boussole avec les personnes concernées en entreprise

Propre			
Formation	Description sommaire	Traiter	Partager
Employé-e de commerce CFC SA	Où en es-tu exactement dans ta formation, quels mandats pratiques as-tu réalisés et comment évalues-tu tes compétences ? Édite ici ta boussole des compétences pour avoir un aperçu de tes compétences professionnelles !		



## Ce que votre apprenti-e doit faire dans KONVINK

- Noter les dates de chaque mandat attribué pour le semestre (1)
- Réaliser le travail en entreprise (mandat pratique) et le noter dans Konvink (2)
- Réaliser l'œuvre dans Konvink (le rond devient alors automatiquement vert) (3)

Pour devenir un-e pro, tu peux faire ceci.

Cette compétence opérationnelle comprend un ou plusieurs mandats pratiques. Mets-toi au travail ! Planifie une date de réalisation pour ce-s mandat-s pratique-s. Et n'oublie pas d'indiquer ceux déjà accomplis. Attention : chaque mandat pratique est documenté ultérieurement dans une œuvre.

	1	2	3		
	Année	À réaliser pour le	Télécharger	Mandat pratique	Œuvre créée
Participer activement aux entretiens de qualification	1.	18.10.2023	Allons-y !	Non réalisé	
Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	2.	Sélectionner la date	Allons-y !	Réalisé	
Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	3.	Sélectionner la date	Allons-y !	Non réalisé	

2 !

Mandats pratiques en cours

0 ✓

Œuvre créée




## 24 Ce que votre apprenti-e doit faire dans KONVINK

- Chaque semestre, s'autoévaluer brièvement sur chaque compétence

### Évalue ta compétence opérationnelle.

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



Réévaluer	Place pour une nouvelle évaluation	Place pour une nouvelle évaluation	Place pour une nouvelle évaluation
			
			





# Ce que votre apprenti-e peut faire dans KONVINK

- Ajouter tous documents utiles en lien avec les CO

Rassemble ici tes outils.

Rassemble ici tous les outils qui faciliteront tes travaux et ton apprentissage de cette compétence opérationnelle : résumés, tutoriels, aide-mémoire (Memocards) et bien plus encore. Réfléchis aux contenus importants pour toi. À la prochaine occasion, tu pourras les consulter, que ce soit pour apprendre ou pour exécuter un travail.

*i* *+*

Ajouter un outil

Nom du document	Commentaire	Actions	Type de document et taille
Aucun outil ajouté			

- Ev. Utiliser l'outil pour vous communiquer des informations (ex. ses notes scolaires)

Infobox pour formateurs-trices			
Cette section te permet de transmettre des informations à ton ou ta formateur-trice.			
<i>i</i> <i>+</i>			
Nom du document	Commentaire	Actions	Type de document et taille
Publié   01. mars 2023 Certificat école professionnelle 1ère année d'apprentissage	Bonjour Carola, comme convenu tu trouveras ci-joint le certificat de l'école professionnelle pour la 1ère année d'apprentissage.	Aperçu	PDF   54 KB
Publié   01. mars 2023 Comparer les évaluations	Bonjour Carola, comme convenu.	Aperçu	PDF   881 KB



## 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



## 27 Konvink inscription

- L'inscription se fait idéalement par l'entreprise sur [igkg.konvink.store](https://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



## 28 Liens utiles Konvink

### [Lien vers 4 tutos](#)

- Étape 1 : Planifier la formation professionnelle
- Étape 2 : Piloter le développement des compétences à l'aide de mandats pratiques
- Étape 3 : Évaluer les compétences des personnes en formation
- Étape 4 : Mener des entretiens de qualification de façon ciblée
  
- Et de riches guides pratiques
  
- [Tuto la boussole des compétences](#)
- [Tuto la grille de compétences](#)
  
- De nombreuses autres vidéos sont disponibles dans Konvink




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

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

## Situation initiale

- Votre rôle consiste à encadrer et à évaluer l'apprenti-e
- A l'aide du plan de formation (2), vous planifiez les phases du développement et d'évaluation

2


**iako**  
 schweiz  
 suisse  
 suisse

## Plan de formation exemple Employé-e de commerce CFC

No. Nr.	Matières / profils	CO	EP	CI	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28	S29	S30	S31	S32	S33	S34	S35	S36	S37	S38	S39	S40	S41	S42	S43	S44	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52	S53	S54	S55	S56	S57	S58	S59	S60	S61	S62	S63	S64	S65	S66	S67	S68	S69	S70	S71	S72	S73	S74	S75	S76	S77	S78	S79	S80	S81	S82	S83	S84	S85	S86	S87	S88	S89	S90	S91	S92	S93	S94	S95	S96	S97	S98	S99	S100	S101	S102	S103	S104	S105	S106	S107	S108	S109	S110	S111	S112	S113	S114	S115	S116	S117	S118	S119	S120	S121	S122	S123	S124	S125	S126	S127	S128	S129	S130	S131	S132	S133	S134	S135	S136	S137	S138	S139	S140	S141	S142	S143	S144	S145	S146	S147	S148	S149	S150	S151	S152	S153	S154	S155	S156	S157	S158	S159	S160	S161	S162	S163	S164	S165	S166	S167	S168	S169	S170	S171	S172	S173	S174	S175	S176	S177	S178	S179	S180	S181	S182	S183	S184	S185	S186	S187	S188	S189	S190	S191	S192	S193	S194	S195	S196	S197	S198	S199	S200	S201	S202	S203	S204	S205	S206	S207	S208
---------	--------------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

## Étape 1 : planifier la formation en entreprise (2/3)

### Démarche

1. Consultez le plan de formation
2. Réfléchissez au domaine de votre entreprise et aux délais à fixer
3. Planifiez une fois par semestre
  1. Une évaluation par l'apprenti-e et une évaluation externe
  2. L'entretien de qualification
4. Réfléchissez à la personne qui encadrera l'apprenti-e



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

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

- Utilisez le plan comme un point d'appui
- Tenez compte du niveau de compétence individuel de votre apprenti-e
- Assurez-vous que l'apprenti-e est capable de réaliser les mandats pratiques et qu'il/elle bénéficie de l'encadrement nécessaire
- Appuyez-vous sur les auto-évaluations et les évaluations externes pour les entretiens de qualification semestriels





## Mandat « Planification de la formation »

### Définition de la tâche

Faites-vous une idée générale des compétences opérationnelles et de l'aperçu de la formation. Ensuite, réfléchissez à la façon

- de couvrir les compétences opérationnelles dans votre entreprise ;
- d'intégrer les différents mandats pratiques dans le flux de travail de votre entreprise.

### Attente/objectif

Élaborez un premier jet de la planification de la formation (Excel) et échangez ensuite à ce sujet avec votre voisin-e de table.

### Conditions-cadres

Outil : Vue d'ensemble de la formation et plan de formation sur [www.igkg.ch](http://www.igkg.ch)  
Forme sociale : travail individuel/travail en binôme  
Durée : 35' de préparation, 10' d'échanges, 15' de pause-café



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


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

## Situation initiale

- Le mandat pratique est le principal instrument pour la gestion du développement des compétences

## Utilité

- Les mandats pratiques permettent à l'apprenti-e d'accomplir et de s'exercer à exécuter des activités professionnelles essentielles
- Grâce à vos feed-back elle/il apprend à évaluer les exigences d'un travail de qualité



**kaufmännische grundbildung**  
**formation commerciale initiale**  
**formazione di base commerciale**

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

B

---

2<sup>e</sup> 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 la 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 les réponses.

---

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

---

Version 2023
Page 1 sur 2



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

### Démarche

1. Consultez votre plan de formation pour voir quand réaliser quel mandat pratique (plusieurs mandats pour être réalisés en même temps mais donnent plusieurs œuvres Konvink)
2. Choisissez une « situation de travail » appropriée pour la réalisation du mandat pratique
3. Fixez avec l'apprenti-e la date de remise du mandat pratique (le temps indiqué sur le mandat correspond au temps nécessaire pour créer le travail Konvink)
4. Encadrez l'apprenti-e. Encouragez-la/le à vous demander de l'aide si nécessaire et à consigner la mise en œuvre dans son dossier de formation en ligne
5. Donnez-lui un feed-back sur la mise en œuvre et sur la documentation
6. Si nécessaire, réattribuez le mandat pratique



## 37 Mandat « Mandat pratique »

### Définition de la tâche

Vous avez découvert la structure d'un mandat pratique. Connectez-vous sur Konvink, affichez la boussole des compétences et ouvrez le mandat pratique « Faire preuve d'esprit d'équipe » (CO B1, 2<sup>ème</sup> année). Individuellement, exécutez les trois premières tâches partielles du mandat pratique et documentez-les dans une œuvre.

### Attente/objectif

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

### Conditions-cadres

Outil :	boussole des compétences, mandat pratique « Faire preuve d'esprit d'équipe » (CO B1)
Forme sociale :	travail individuel
Durée :	20' de préparation, 5' d'échanges



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

## Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation (1/2)

### Situation initiale

- À la fin d'un semestre, lorsque tous les mandats pratiques du semestre ont été traités :
  - L'apprenti-e procède à une évaluation de son niveau de compétence sur Konvink ([Tuto grille des compétences](#))
  - Vous ou une autre personne procédez également à une évaluation (externe) des compétences chaque semestre
  - Demandez à l'apprenti-e de comparer les deux évaluations

### Utilité

- Consigner les points forts et points faibles de votre apprenti-e
- Outil de réflexion idéal
- Base pour les entretiens de qualification semestriels



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

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

- L'évaluation sera très enrichissante pour l'apprenti-e si elle lui permet de savoir ce qu'il/elle réussit déjà bien et à quel niveau il/elle doit encore progresser
- Exprimez-vous le plus concrètement possible. Impliquez éventuellement d'autres personnes, qui ont encadré l'apprenti-e dans son quotidien professionnel, dans l'évaluation externe





## 41 Mandat « Grille de compétences »

### Définition de la tâche

Vous avez découvert la structure de la grille de compétences. Travaillez sur la grille de compétences sur Konvink de manière individuelle et invitez votre voisin-e de table à effectuer une évaluation externe. Ensuite, effectuez une évaluation externe pour votre voisin-e de table.

### Attente/objectif

Vous avez effectué une auto-évaluation et une évaluation externe.

### Conditions-cadres

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



**Phase d'évaluation**

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

## Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (1/3)

### Situation initiale

#### Une fois par semestre, vous organisez un entretien de qualification

- Avec l'apprenti-e
- Sur la base des **grilles de compétences** complétées (auto-évaluation avec ou sans évaluation externe)
- Avec les **réalisations documentées des mandats pratiques**
- Vous abordez les **points forts et les points faibles** de votre apprenti-e;
- Vous définissez des **mesures de développement** pour le semestre à venir

### Utilité

- Permet à l'apprenti-e de se faire une bonne idée du développement de ses compétences
- Permet de donner un feed-back sur le niveau de compétence et de communiquer les autres attentes
- Sert de base pour définir des mesures de développement professionnel pour le semestre à venir
- Transparence et engagement



## 44 **Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (2/3)**

### **Déroulement**

1. Prévoyez une agréable entrée en matière et commencez par une rétrospective du semestre écoulé
2. Votre apprenti-e expose son point de vue
3. Au cours du dialogue, discutez des compétences acquises depuis le dernier entretien de qualification et des compétences pour lesquelles des lacunes subsistent
4. Relevez les points forts et les points faibles à l'aide d'exemples concrets
5. Posez des questions qui incitent l'apprenti-e à formuler ses propres déclarations
6. Ensemble, définissez ensuite des objectifs et des mesures pour le prochain semestre
7. Consignez toutes les réflexions dans le rapport de formation (responsable de l'apprenti-e)



## 45 Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé (3/3)

### Suivi

1. Assurez-vous que le rapport de formation est d ment complété et signé par toutes les parties
2. Transmettez le rapport de formation à l'apprenti-e, à sa/son représentant-e légal-e et aux éventuels services au sein de l'entreprise
3. Sur demande, le rapport de formation doit également être présenté aux autorités cantonales de surveillance
4. Planifiez les mesures convenues pour le prochain semestre et assurez-vous que l'apprenti-e les met en œuvre

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



## Mandat « Entretien de qualification »

### Définition de la tâche

Vous êtes la formatrice/le formateur de Mia Modèle et vous vous préparez à l'entretien de qualification. Faites-vous une idée générale du développement des compétences de Mia en vous référant à ses mandats pratiques documentés (œuvres) et aux résultats de la grille de compétences. Élaborez un premier jet du rapport de formation en vue de l'entretien de qualification à venir.

### Attente/objectif

Vous avez préparé l'entretien de qualification avec Mia Modèle et élaboré un premier jet du rapport de formation.

### Conditions-cadres

Outil :	fiche pratique « Mener un entretien de qualification ciblé », guide des entretiens de qualification, grille de compétences, mandats pratiques documentés (œuvres)
Forme sociale :	travail individuel
Durée :	30'



**Phase d'évaluation**

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

## 48 **Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise (1/2)**

### **Situation initiale**

- A la fin de chaque semestre :
- Vous attribuez une note d'expérience (responsable de l'apprenti-e)
- Sur la base des entretiens de qualification semestriels avec l'apprenti-e et des rapports de formation, vous procédez à leur évaluation

### **Utilité**

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





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

### **Démarche**

1. Ouvrez le formulaire « Note d'expérience entreprise » sur Konvink
2. Parcourez les questions principales des différents critères d'évaluation
3. Appuyez-vous sur les questions principales et les critères d'évaluation respectifs
4. Notez vos remarques dans le champ « Observations ». Indiquez quels domaines l'apprenti-e maîtrise déjà bien et ceux qui peuvent être améliorés
5. Veillez à documenter vos observations de façon concrète, exhaustive et intelligible
6. Attribuez les points pour le domaine concerné
7. Justifiez les points qui ont été décomptés du total dans le champ correspondant
8. La note d'expérience est générée automatiquement
9. Transmettez la note d'expérience via Konvink à la plateforme d'échange de données cantonale BDEFA2



## Mandat « Note d'expérience en entreprise »

### Définition de la tâche

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

### Attente/objectif

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

### Conditions-cadres

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



**Votre rôle de formatrice/formateur**

# Les 4 rôles du formateur / de la formatrice

## Le guide

- Je guide l'apprenti-e et je poursuis des objectifs concrets communs
- Je mets mes propres connaissances et mes expériences à sa disposition pour l'aider à résoudre des problèmes

## Le trainer

- Je transmets des méthodes et des concepts à l'apprenti-e pour qu'elle/il puisse atteindre son objectif
- Il/elle utilise ces nouvelles connaissances de façon autonome et les met en pratique

## L'accompagnateur

- J'offre un soutien rapproché à l'apprenti-e que je laisse respirer dans les périodes difficiles
- L'apprenti-e peut compter sur moi, je lui témoigne de l'empathie et de l'attention et je l'aide à être dans l'acceptation



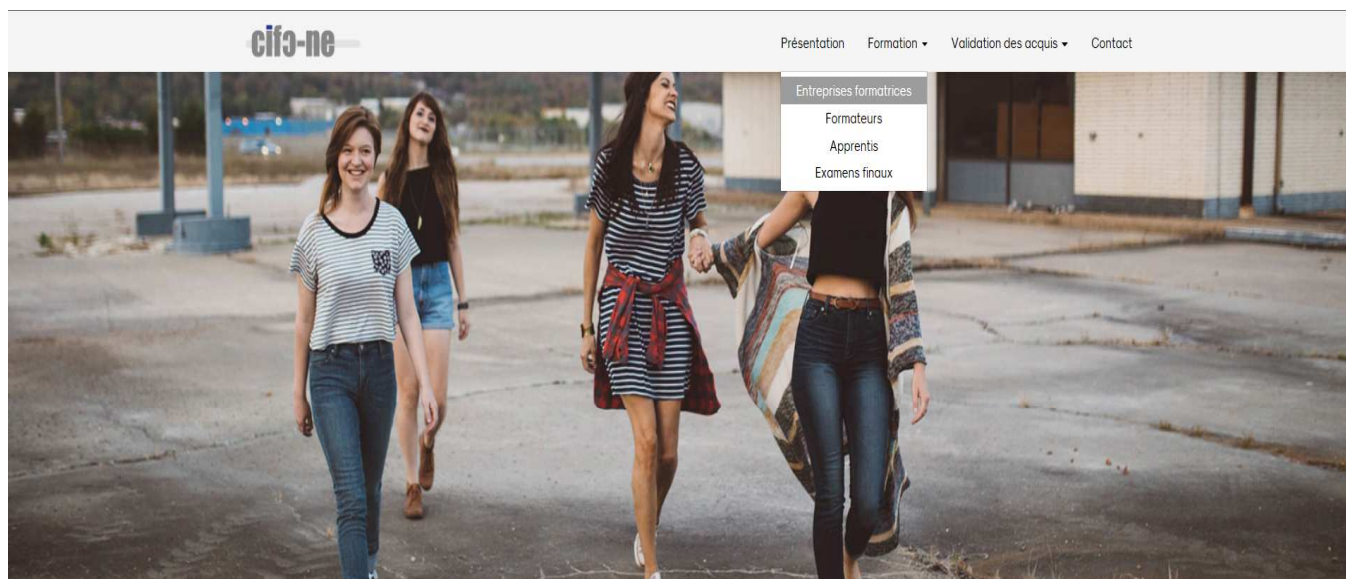
## 53 **Mon rôle de formatrice/formateur**

### **Le rôle de coach**

- Je pose le cadre
- Je laisse chercher et laisse s'entraîner
- J'accompagne et je favorise la réflexion
- Je laisse essayer et accepte les erreurs
- Je vérifie et apporte des correctifs
- J'offre des retours constructifs
- Je donne de la régularité



# www.cifc-ne.ch



---

Former aujourd'hui pour assurer demain

# Contact



CIFC-NE

Rue Jardinière 69  
Case Postale 1365  
2301 La Chaux-de-Fonds

Tél.	032/910.94.07
Fax.	032/910.94.01
E-Mail	<a href="mailto:info@cifc-ne.ch">info@cifc-ne.ch</a>
Site	<a href="http://www.cifc-ne.ch">www.cifc-ne.ch</a>



Mme Laurence Chételat







Formons  
ensemble la relève  
*Partagez un apprenti*







cifo-ne refcom ■

Un accompagnement  
sur mesure pour les  
formateurs et les apprentis  
de la branche commerciale

# Les formations à venir



## Formations

- Méthodologie et coaching

# Garder le contact

 Groupe de formateurs



# Questions ?



# Evaluation de cours



Merci de votre attention

## 63 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'



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

The screenshot shows the top navigation bar with icons for NAVIGATOR, DASHBOARD, MEIN PORTFOLIO, and ABMELDEN. The main header is blue with the title 'Documentation d'apprentissage en ligne' and a user profile icon. Below the header, a date stamp indicates the document was updated on Sunday, December 18, 2022. The main text describes the purpose of the online learning documentation on Konvink, emphasizing planning, managing the learning process, documenting practical mandates, evaluating competencies, and assembling resources from various training locations. A blue bar contains the text 'Ici, vous accédez directement à votre documentation d'apprentissage en ligne'. At the bottom, a button labeled 'vers mon portfolio' is provided.

NAVIGATOR DASHBOARD MEIN PORTFOLIO ABMELDEN

igkg schweiz suisse svizzera

### Documentation d'apprentissage en ligne

Aktualisiert am Sonntag, 18. Dezember 2022

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 évaluerez vos compétences, vous rassemblerez 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.

Ici, vous accédez directement à votre documentation d'apprentissage en ligne

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 accéderez directement à votre portfolio.

[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

