



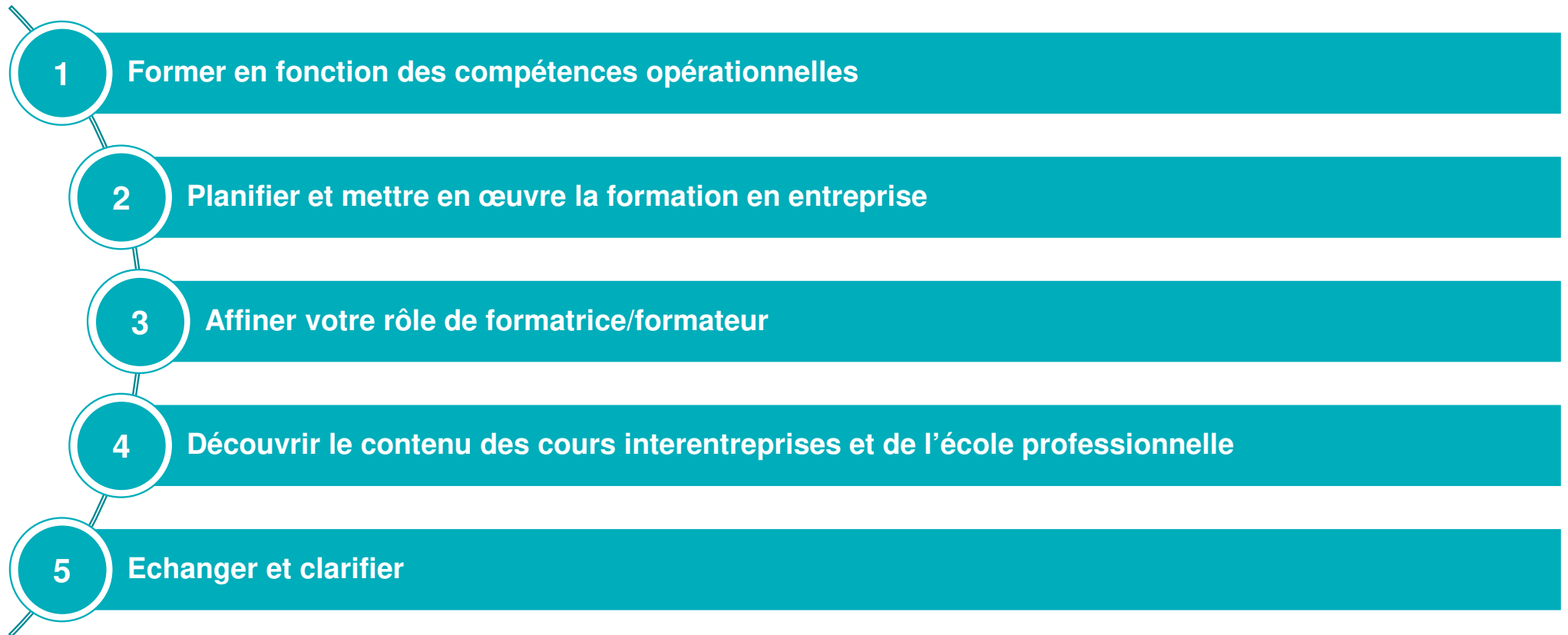
kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Module d'approfondissement en entreprise Employé-e de commerce CFC SA FIEn

15 juin 2026

2 Programme



Qui est qui ?

4 Qui est qui ?

- Très brève présentation personnelle
- Formez-vous déjà et quel profil ?
- Vos attentes pour aujourd'hui



5 Pour vous accompagner

Luciano Musitelli
Société des employés de commerce La Chaux-de-Fonds · Neuchâtel
CIFC-NE

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

- Accompagnement régulier de l'équipe de formation **en entreprise**
- Formations spécialisées pour les formateurs en entreprise



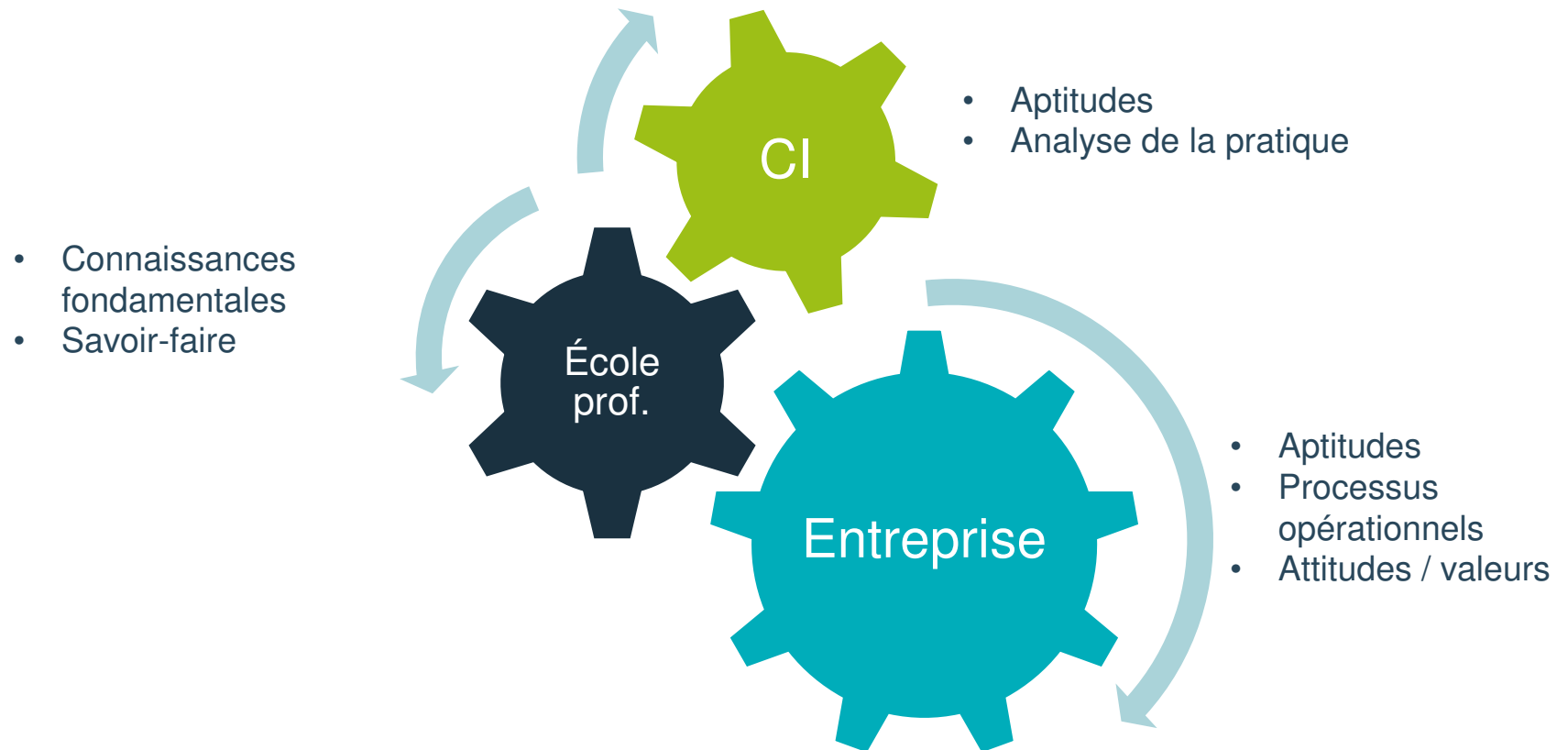
6 « Test d'aptitude Réforme Employé-e de commerce 2023 »



[Kahoot-Quiz](#)



7 Les trois lieux de formation



8 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)



D
C
O

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Domaines de compétences opérationnelles

Le monde et moi	a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques
L'équipe et moi	b	Interaction dans un milieu de travail interconnecté
L'entreprise et moi	c	Coordination des processus de travail en entreprise
La clientèle et moi	d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs
Le numérique et moi	e	Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Compétences opérationnelles

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	
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	
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 »)
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 »)
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



10 Plan de formation apprenti.es 3 ans



Aperçu de la formation Employé·e de commerce CFC SA FIEn À partir du début de l'apprentissage 2025

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler 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 aux options				
CI	1 et 2		3 à 5			6		7 et 8			9 et 10				
Entreprise	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage					Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage					Mandats pratiques 3ème année d'apprentissage				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART CO c1 Planifier la journée de travail CO c1 Concevoir un équilibre travail-vie privée CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches		CO a3 Recevoir des retours CO b1 Incarner l'esprit d'équipe CO c1 Organiser un événement CO c2 Créer et utiliser des documents de soutien CO c2 Gérer les rendez-vous CO d1 Réceptionner et traiter des demandes sur différents canaux CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques CO e2 Rechercher et évaluer des informations			CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias CO e4 Elaborer un modèle		CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b5 Participer positivement aux changements CO c2 Organiser le classement CO c3 Documenter le processus CO c5 Établir et vérifier des factures CO d2 Traiter des réclamations CO d3 Préparer et réaliser un entretien de vente CO d4 Développer et entretenir les relations CO d4 Recueillir et utiliser un feedback de façon ciblée CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données			CO c3 Documenter le processus CO c4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication CO c4 Effectuer des recherches sur les développements multimédias CO c5 Établir des budgets et tenir des comptes CO d3 Préparer et réaliser un entretien de négociation CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative		CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses CO a2 Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux CO b3 Participer aux discussions économiques		
	Selon l'option choisie, seuls les deux mandats pratiques sont mis en œuvre dans la CO c6 ; CO 5, CO d6 ; CO e5 ou CO e6.														
	1er semestre		2e semestre			3e semestre		4e semestre			5e semestre		6e semestre		
	CCE 1		CCE 2			CCE 3		CCE 4			CCE 5		CCE 6		

AE / EE : Grille de compétences

11 Plan de formation stagiaires 3+1 dès 2023

Aperçu de la formation d'employé-e-s de commerce CFC SA FIEc avec stage de longue durée (un an)

AA	Apprentissage autonome : travail avec le dossier de formation en ligne							
Stage de longue durée	CO b2		CO c3		CO d2		CO e1	
	CO b3						CO e2	
							CO e3	
	Mandats pratiques répartis pendant toute la durée du stage de longue durée							
	MP CO b2	Avoir le sens du service	MP CO c3	Documenter des processus	MP CO d2	Transmettre des informations	MP CO e1	Reconnaître des risques en matière de sécurité des données
	MP CO b2	Recevoir et transmettre des informations	MP CO c3	Optimiser des processus	MP CO d2	Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	MP CO e1	Travailler avec des logiciels et des bases de données
	MP CO b2	Analyser les interfaces en entreprise			MP CO d2	Répondre à des objections	MP CO e1	Résoudre des problèmes techniques
	MP CO b2	Recueillir et traiter des informations sur les mandats			MP CO d2	Traiter des plaintes et des réclamations	MP CO e2	Effectuer une recherche
	MP CO b3	Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion					MP CO e2	Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise
	MP CO b3	Participer aux discussions spécialisées					MP CO e3	Recevoir un mandat d'analyse
							MP CO e3	Effectuer une évaluation quantitative
							MP CO e3	Effectuer une évaluation qualitative
							MP CO e3	Interpréter des résultats d'évaluations
Stage de longue durée (2 semestres)								
<div><div>1</div><div>2</div></div>								

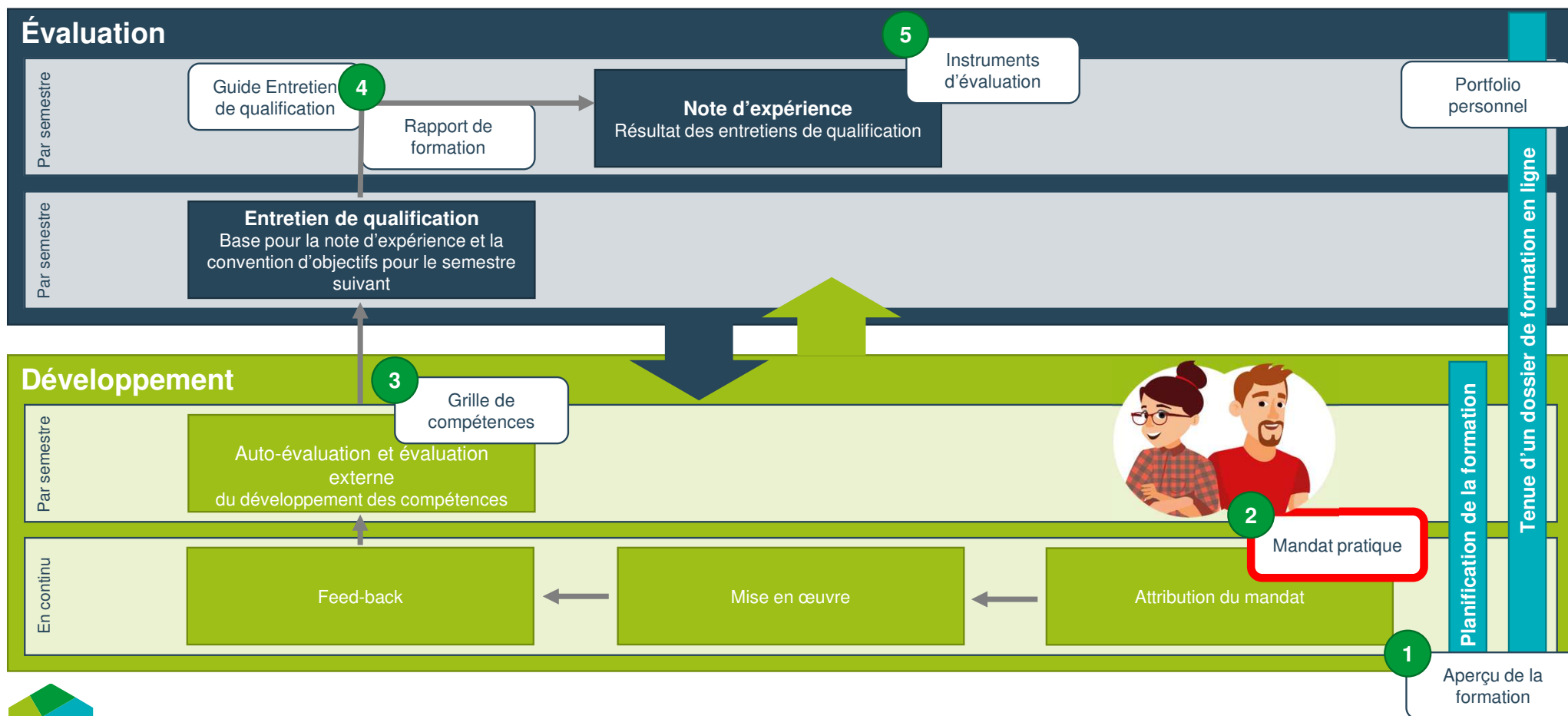


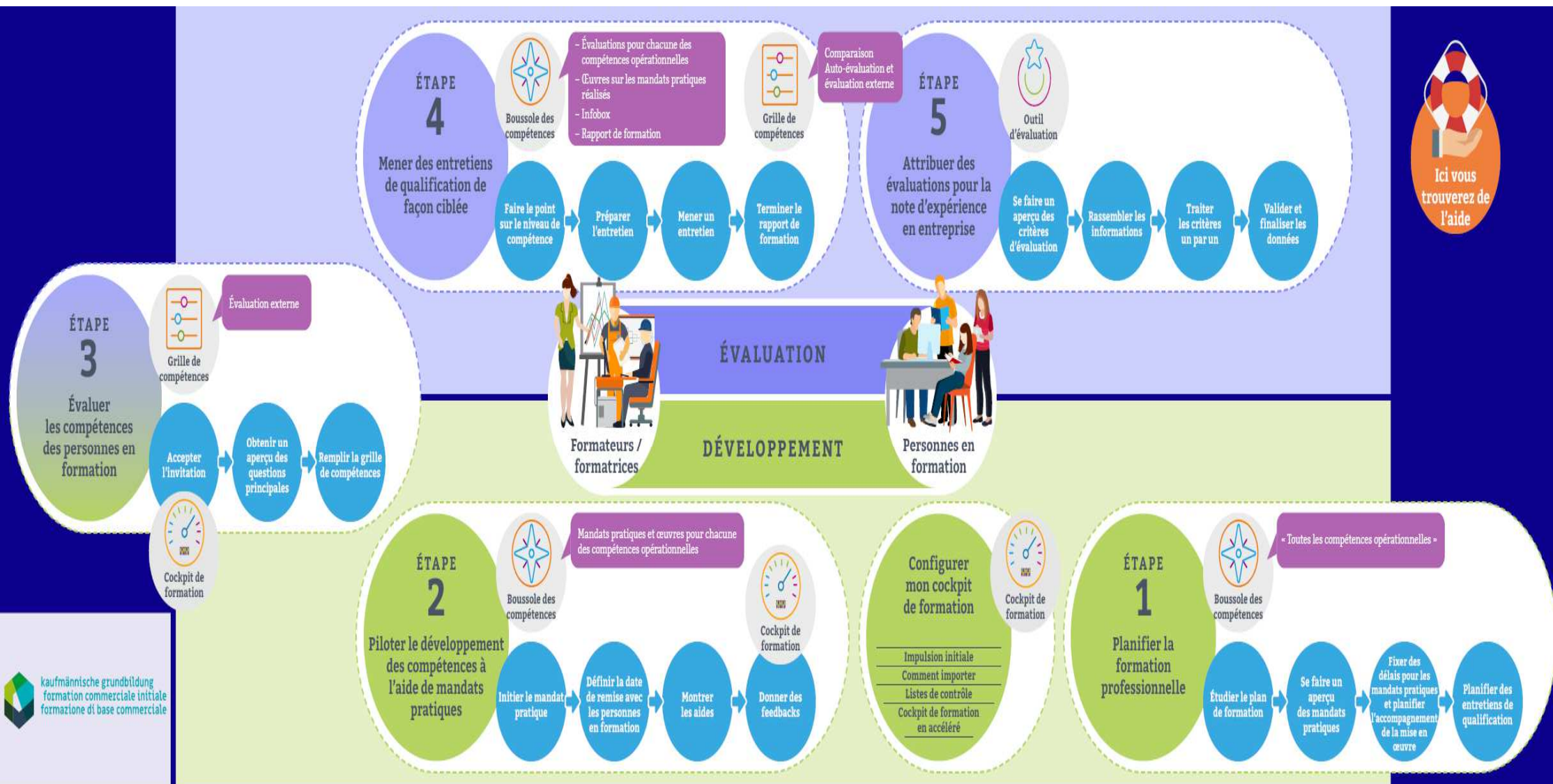
Éléments obligatoires de la formation professionnelle pendant le stage de longue durée :

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



13 Les cinq étapes de la formation en entreprise






Aperçu des tâches des formateurs et formatrices

15 Exemples de mandat

Les mandats sont des instructions disponibles dans Konvink



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

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 tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

Version 2023

Page 1 sur 2


Travailler en équipe

Actualisé le lundi, 25 avril 2023 10:05:20 par Mia Modler

Ma nouvelle équipe et mon rôle
En tant qu'employé·e de commerce CFC en formation dans un magasin d'ameublement, je change régulièrement de départements et travaille donc avec différentes équipes. Depuis une semaine, je suis dans le département marketing. En tant que « nouvelle » dans l'équipe, je dois être active et m'adresser à mes collègues afin d'en savoir plus sur l'équipe et de trouver ma place au sein de l'équipe.

Dans cette section, je présente comment j'ai pu établir afin d'en savoir plus sur mon équipe et mon rôle au sein de l'équipe.

Partie 1 : Mes discussions avec mes collègues
Partie 2 : Nos règles dans l'équipe
Partie 3 : Mes tâches au sein de l'équipe
Partie 4 : Notre collaboration et mon rôle dans l'équipe



Réflexion

- Je me suis adressée activement à mes collègues et j'ai ainsi appris à mieux les connaître.
- Je suis maintenant qualifiée d'expert·e de mon équipe.
- Je connais désormais les règles de mon équipe.
- Le simple fait d'entamer une conversation m'a demandé quelques efforts, mais au final, c'était amusant.
- Je ne sais pas si mes collègues me voient aussi comme je me vois.
- Je n'ai malheureusement pas pu interroger l'un des collègues sur ses objectifs personnels.

Learnings


Dans ce mandat pratique, j'ai appris que cela vaut la peine de s'adresser activement à ses collègues. On apprend ainsi à mieux se connaître et on découvre ce à quoi son équipe attache de l'importance. Mon équipe compte sur moi pour jouer mon rôle et accomplir mes tâches. Je prends cela très au sérieux et je tiens aussi compte de mes collègues.

Partie 1 / Mes discussions avec mes collègues

Afin d'en savoir plus sur l'objectif commun de mon équipe, mais aussi sur les objectifs de mes collègues, j'ai discuté avec les membres de mon équipe.
Avant de chercher activement le dialogue, j'ai toujours réfléchi au moment et à l'endroit où je pourrais mener au mieux la discussion.

Partie 1 / Ma discussion avec Barbara

Barbara est la responsable de l'équipe marketing. Elle est mon interlocutrice pour toutes les questions.
J'ai pensé lui demander si on pouvait boire un café ensemble le matin dans la salle de repos. Cela a très bien fonctionné. Barbara m'a aussitôt demandé comment ma première semaine dans le département marketing s'était passée. Avant de pouvoir poser mes questions, j'ai été obligée de parler un peu de mon bien-être au sein de la nouvelle équipe. Mais ensuite, j'ai aussitôt pu poser mes premières questions. « Quel objectif l'équipe s'est-elle fixée ? » Barbara a répondu à ma question en détail. Je récapitule ce qu'elle a dit avec mes propres mots. Dans l'équipe marketing, nous travaillons pour donner une image positive de notre entreprise. Nous devons en convaincre les clients de façon claire avec de la publicité et de la communication. Je voulais ensuite lui demander ses objectifs personnels, mais elle a dû mettre fin à notre conversation parce qu'elle avait une réunion.



Une fois la compétence acquise, l'apprenti.e génère une œuvre (90 minutes)



16 La formation en entreprise

Programme de formation (1)
40 activités

Mandat (2)

Œuvre =
aide-mémoire (2)

Aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN
A partir du début de l'apprentissage 2025

Apprentissage auto-orienté / Travailler avec le dossier de formation en ligne															
1re année		2e année		3e année		4e année		5e année		6e année		7e année		8e année	
CO-01	CO-02	CO-03	CO-04	CO-05	CO-06	CO-07	CO-08	CO-09	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15	CO-16
CO-17	CO-18	CO-19	CO-20	CO-21	CO-22	CO-23	CO-24	CO-25	CO-26	CO-27	CO-28	CO-29	CO-30	CO-31	CO-32
CO-33	CO-34	CO-35	CO-36	CO-37	CO-38	CO-39	CO-40	CO-41	CO-42	CO-43	CO-44	CO-45	CO-46	CO-47	CO-48
CO-49	CO-50	CO-51	CO-52	CO-53	CO-54	CO-55	CO-56	CO-57	CO-58	CO-59	CO-60	CO-61	CO-62	CO-63	CO-64
CO-65	CO-66	CO-67	CO-68	CO-69	CO-70	CO-71	CO-72	CO-73	CO-74	CO-75	CO-76	CO-77	CO-78	CO-79	CO-80
CO-81	CO-82	CO-83	CO-84	CO-85	CO-86	CO-87	CO-88	CO-89	CO-90	CO-91	CO-92	CO-93	CO-94	CO-95	CO-96
CO-97	CO-98	CO-99	CO-100	CO-101	CO-102	CO-103	CO-104	CO-105	CO-106	CO-107	CO-108	CO-109	CO-110	CO-111	CO-112
CO-113	CO-114	CO-115	CO-116	CO-117	CO-118	CO-119	CO-120	CO-121	CO-122	CO-123	CO-124	CO-125	CO-126	CO-127	CO-128
CO-129	CO-130	CO-131	CO-132	CO-133	CO-134	CO-135	CO-136	CO-137	CO-138	CO-139	CO-140	CO-141	CO-142	CO-143	CO-144
CO-145	CO-146	CO-147	CO-148	CO-149	CO-150	CO-151	CO-152	CO-153	CO-154	CO-155	CO-156	CO-157	CO-158	CO-159	CO-160
CO-161	CO-162	CO-163	CO-164	CO-165	CO-166	CO-167	CO-168	CO-169	CO-170	CO-171	CO-172	CO-173	CO-174	CO-175	CO-176
CO-177	CO-178	CO-179	CO-180	CO-181	CO-182	CO-183	CO-184	CO-185	CO-186	CO-187	CO-188	CO-189	CO-190	CO-191	CO-192
CO-193	CO-194	CO-195	CO-196	CO-197	CO-198	CO-199	CO-200	CO-201	CO-202	CO-203	CO-204	CO-205	CO-206	CO-207	CO-208
CO-209	CO-210	CO-211	CO-212	CO-213	CO-214	CO-215	CO-216	CO-217	CO-218	CO-219	CO-220	CO-221	CO-222	CO-223	CO-224
CO-225	CO-226	CO-227	CO-228	CO-229	CO-230	CO-231	CO-232	CO-233	CO-234	CO-235	CO-236	CO-237	CO-238	CO-239	CO-240
CO-241	CO-242	CO-243	CO-244	CO-245	CO-246	CO-247	CO-248	CO-249	CO-250	CO-251	CO-252	CO-253	CO-254	CO-255	CO-256
CO-257	CO-258	CO-259	CO-260	CO-261	CO-262	CO-263	CO-264	CO-265	CO-266	CO-267	CO-268	CO-269	CO-270	CO-271	CO-272
CO-273	CO-274	CO-275	CO-276	CO-277	CO-278	CO-279	CO-280	CO-281	CO-282	CO-283	CO-284	CO-285	CO-286	CO-287	CO-288
CO-289	CO-290	CO-291	CO-292	CO-293	CO-294	CO-295	CO-296	CO-297	CO-298	CO-299	CO-300	CO-301	CO-302	CO-303	CO-304
CO-305	CO-306	CO-307	CO-308	CO-309	CO-310	CO-311	CO-312	CO-313	CO-314	CO-315	CO-316	CO-317	CO-318	CO-319	CO-320
CO-321	CO-322	CO-323	CO-324	CO-325	CO-326	CO-327	CO-328	CO-329	CO-330	CO-331	CO-332	CO-333	CO-334	CO-335	CO-336
CO-337	CO-338	CO-339	CO-340	CO-341	CO-342	CO-343	CO-344	CO-345	CO-346	CO-347	CO-348	CO-349	CO-350	CO-351	CO-352
CO-353	CO-354	CO-355	CO-356	CO-357	CO-358	CO-359	CO-360	CO-361	CO-362	CO-363	CO-364	CO-365	CO-366	CO-367	CO-368
CO-369	CO-370	CO-371	CO-372	CO-373	CO-374	CO-375	CO-376	CO-377	CO-378	CO-379	CO-380	CO-381	CO-382	CO-383	CO-384
CO-385	CO-386	CO-387	CO-388	CO-389	CO-390	CO-391	CO-392	CO-393	CO-394	CO-395	CO-396	CO-397	CO-398	CO-399	CO-400

1re année 2e année 3e année 4e année 5e année 6e année 7e année 8e année

NE / EE / Côte de compétences

2^e année de formation

Faire preuve d'esprit d'équipe

Mandat pratique

Compétence opérationnelle 1 : 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 les implications, tu contribues largement à l'apport d'équipe.

Définition de la tâche
Tâche partielle 1 : Discute avec la ou ton responsable des attentes qu'il/elle a par rapport au travail en équipe. Partant de là, détermine un aspect de ta ou votre tâche(s) montrant ce que contribue à une bonne collaboration au sein de l'équipe.

Tâche partielle 2 : Compare tes apports 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'attention au sein de ton équipe et contribue activement à l'apport d'équipe en tenant de l'équipe 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 pourrions atteindre, en tant qu'équipe ?
- Est-ce que je joue 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 fais-tu faire pour que le travail d'équipe se passe bien avec tout le monde ?
Corrècte ton aspect de la tâche partielle 1 avec les réponses.

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

Travailler en équipe

Relève

Partie 1 / Mes discussions avec mes collègues

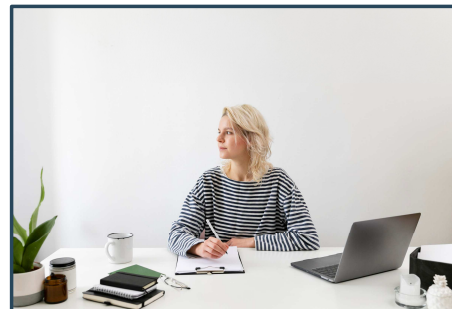
Partie 1 / Ma discussion avec Barbara

Outil de planification (1)

Formation sur la place de travail (2)

Commentaire des formateurs (2) (sans note)

Les axes d'apprentissage	À réaliser pour le	Service/Domäne	Encadrement
01. Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART			
02. Recevoir des visiteurs			
03. Maintenir l'aspect d'appoint			
04. Organiser un événement			
05. Planifier la journée de travail			
06. Gérer un dossier / tâche / travail / une tâche			
07. Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches			
08. Gérer les rendez-vous			
09. Créer et utiliser des documents de soutien			
10. Répondre et traiter des demandes sur différents canaux			
11. Gérer des situations et des problèmes techniques			
12. Rechercher et évaluer des informations			
13. Enregistrer dans ce FC			
Les axes d'apprentissage	À réaliser pour le	Service/Domäne	Encadrement
14. Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services			
15. Recevoir, traiter et transmettre des informations			
16. Analyser les interfaces en entreprise			
17. Participer positivement aux changements			
18. Organiser le classement			
19. Élaborer et soutenir un calendrier de projet			
20. Documenter des processus			
21. Élaborer et vérifier une facture			
22. Mettre des connaissances d'information et de conseil			
23. Traiter des réclamations			
24. Préparer et réaliser un entretien de vente			
25. Développer et entretenir les relations			
26. Recueillir et utiliser un feedback de façon ciblée			
27. Traiter des données et garantir la sécurité des données			
28. Élaborer un mandat de préparation multimedia			
29. Vérifier la qualité des contenus multimédias			
30. Élaborer un modèle			
Les axes d'apprentissage	À réaliser pour le	Service/Domäne	Encadrement
31. Développer ses talents, ses forces et ses faiblesses			
32. Informer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux			
33. Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux			



Commentaires

Laetitia Orsingher CFC commente l'œuvre le 13.06.2023 à 14:52 :
Bravo pour ton œuvre Mia Celle-ci est très complète !
Je suis en séance

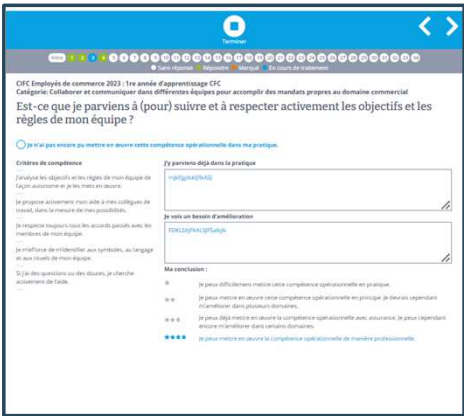
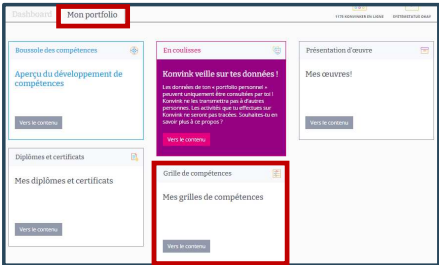
Alexandra Rouiller commente l'œuvre le 12.05.2023 à 14:26 :
Excellent mandat, très complet. Quel plaisir de lire un texte sans fautes de français

17

Le processus de formation

A chaque fin de semestre

Grille des compétences (3)



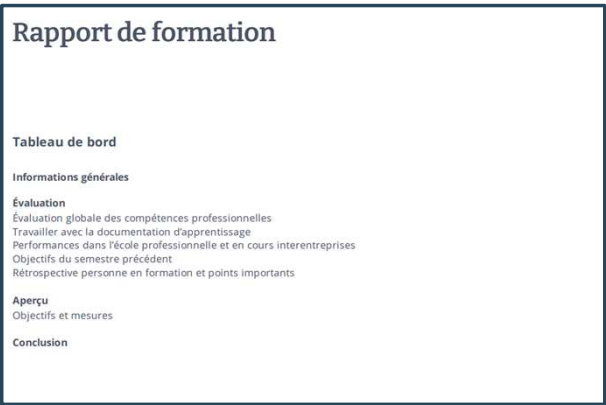
Réponses par apprenti-e et formateur-trice (3)



Comparaison des réponses (3)



Rapport de formation
Discussion (4)



Note d'expérience entreprise (5)

Vérifier la note				
Vérifiez à présent votre évaluation par critère dans la colonne « Points obtenus ». Si vous souhaitez corriger des points, retournez dans le critère et effectuez la modification.				
	Points maximum	Points obtenus	Pondération	Total
Critère 1 Compétences opérationnelles développées	12	2	→ 4,0	→ 8
Critère 2 Analyser les forces et les faiblesses	3	2	→ 1,0	→ 2
Critère 3 Décliner des apprentissages	3	1	→ 1,0	→ 1
Critère 4 Faire preuve de motivation et d'initiative	3	2	→ 1,0	→ 2
Critère 5 Collaboration interne et externe active	3	1	→ 1,0	→ 1
Nombre total de points			Points maximum 24	Points obtenus 14
			4,0	

Konvink

19 Konvink

- Inscription par l'entreprise sur igkg.konvink.store
- Utiliser :
 - L'adresse professionnelle du formateur (identique à adresse BDEFA2)
 - L'adresse privée de l'apprenti-e (pas celle de RPN)
- Pour toutes questions/problèmes : <https://www.konvink.ch/centre-de-support>



20 Konvink

- CHF 295.— pour les 3 ans de formation avec accès pour :
 - Le / la responsable de formation en entreprise
 - L'apprenti-e :
 - Ses travaux en entreprise et aux cours Interentreprises
 - Les supports pédagogiques du CPNE
- Accès supplémentaire, par formateur = CHF 53.—



21 Konvink

- Le CPNE et les cours interentreprises forment peu à Konvink
- L'entreprise joue un rôle important dans la prise en mains de l'outil
- Konvink n'est pas utilisé par toutes les branches professionnelles



22 Konvink

Votre matériel didactique

The screenshot shows the Konvink dashboard with a navigation bar at the top containing icons for NAVIGATEUR, DASHBOARD, MON PORTFOLIO, PROFIL, and SE DÉCONNECTER. The main content area is divided into several sections:

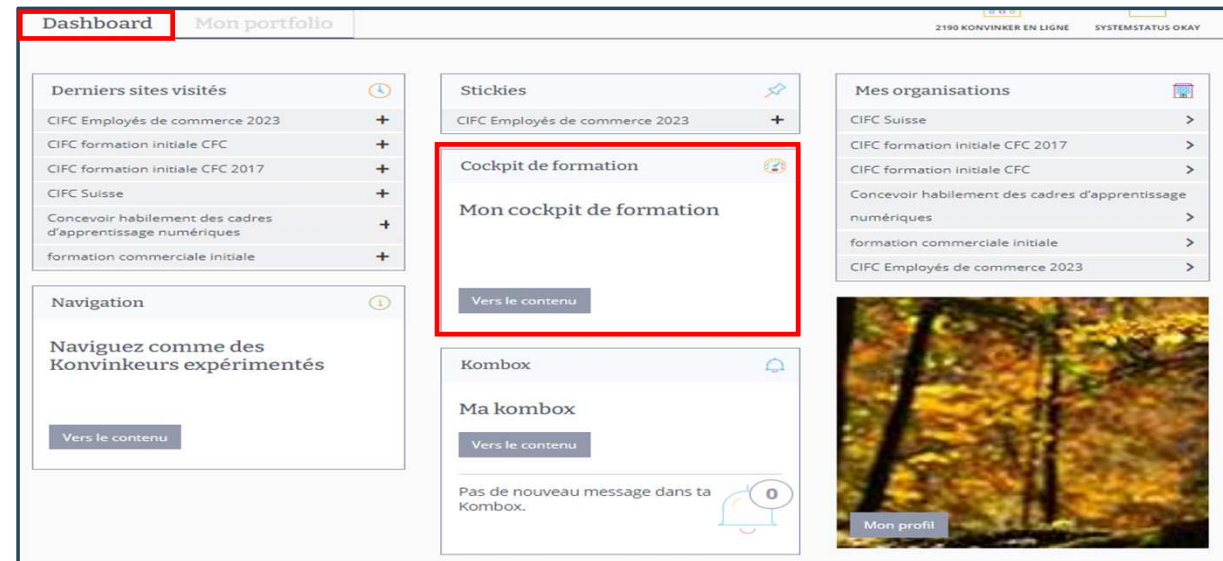
- Dashboard** (highlighted with a red box) and **Mon portfolio** tabs.
- Derniers sites visités**: A list of visited sites including CFC Employés de commerce, CFC formation initiale CFC, CFC Suisse, and formation commerciale initiale, each with a plus icon.
- Stickies**: A section for sticky notes, also containing the same list of sites.
- Cockpit de formation**: A section for training cockpit, featuring a button labeled "Vers le contenu".
- Navigation**: A section with the text "Naviguez comme des Konvinkeurs expérimentés" and a button labeled "Vers le contenu".
- Bienvenue Luciano Musitelli**: A welcome message stating "Actuellement, tu es en ligne avec plus de 2136 Konvinkeur·euse·s".
- Kombox**: A section for messages, showing "Ma kombox" with a button labeled "Vers le contenu" and a notification "Pas de nouveau message dans ta Kombox."
- Mes organisations**: A list of organizations including CFC Suisse, CFC formation initiale CFC, formation commerciale initiale, and CFC Employés de commerce (highlighted with a red box).
- Mon profil**: A section for the user's profile, featuring a button labeled "Mon profil" and a background image of a library.

The screenshot shows the "Monde du travail" page with a light blue header. The main content area features the text "Pour les formateurs et formatrices" and a button labeled "Continuer". Below this is a large image of a smiling man and woman.



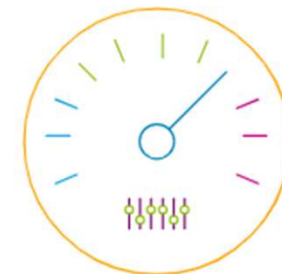
23 Konvink

Votre outil de gestion centralisé



Mon cockpit de formation

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



Personnes en formation (PF)



Prendre en charge des PF

Importer des PF



Personnes en formation (PF)

Ethan Jeanneret-Grosjean

ethan.jeanneret@helvartis.ch

2e année d'apprentissage

Plus ▾

Mandats pratiques

Œuvres

Accès rapide

Messages

29

8



Liste de choses à faire →

! Bilan ▾

! Rapports de formation ▾

! Notes d'expérience ▾

Les activités de l'apprenti-e

Vos activités semestrielles



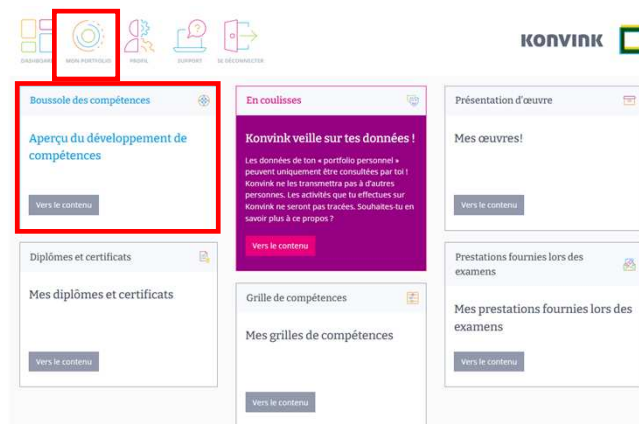
Comparatif des grilles de compétences (3)

Rédaction du rapport semestriel (4)

Attribution de la note semestrielle (5)

25 Konvink

L'outil principal de votre apprenti.e



Accès par domaine de compétence

A : Le monde et moi

B : L'équipe et moi

C : L'entreprise et moi

D : La clientèle et moi

E : Le numérique et moi

Employé-e de commerce CFC SA (à partir de la génération 2025)

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



Accès par année de formation



Phase de développement
Étape 1 : planifier la formation en entreprise

27

- Votre rôle de formateur ou formatrice consiste à encadrer et à évaluer les personnes en formation.
- L'aperçu et le plan de formation vous aident à organiser leur développement et leur évaluation en entreprise.

[illegible]

Le mode d'apprentissage		A réaliser pour le	Servicio/Dominio	Incubamiento
<ul style="list-style-type: none"> a1) Participer activement aux entretiens de qualification et definition des objectifs SMART a2) Recevoir des retours a3) Recevoir l'apport d'aide a4) Organiser un itineraire a5) Planifier la journée de travail a6) Concevoir un itineraire avec une priorite a7) Planifier et coordonner des rendez-vous et des taches a8) Gérer les rendez-vous a9) Créer et utiliser des documents de soutien a10) Reconnaitre et traiter des demandes pour d'autres services a11) Gérer des expectations et des problemes techniques a12) Rechercher et évaluer des informations 		Enregistré dans le PC		
Le mode d'apprentissage		A réaliser pour le	Servicio/Dominio	Incubamiento
<ul style="list-style-type: none"> a3) Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services a4) Recevoir, traiter et transmettre des informations a5) Analyser les interfaces en entreprise a6) Participer positivement aux changements a7) Organiser et classer a8) Élaborer et surveiller un calendrier de projet a9) Documenter des processus a10) Établir et vérifier une facture a11) Mettre des entretiens d'information et de conseil a12) Traiter des réclamations a13) Répondre et évaluer un entretien de vente a14) Développer et entretenir les relations a15) Acquiescer et utiliser un feedback de façon libre a16) Traiter des données et examiner la sécurité des données a17) Réaliser un mandat de préparation multimédia a18) Vérifier la qualité des contenus multimédias a19) Élaborer un modèle 				
Le mode d'apprentissage		A réaliser pour le	Servicio/Dominio	Incubamiento
<ul style="list-style-type: none"> a1) Discuter les talents, ses forces et ses faiblesses a2) Collaborer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux a3) Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux 				



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

Démarche

1. Consultez l'aperçu pour voir les mandats pratiques de l'année.
2. Identifiez les compétences abordées à l'école professionnelle.
3. Définissez les mandats et les délais, puis notez-les dans le plan (Excel).
4. Prévoyez une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre + entretien final.
5. Choisissez la personne encadrante et fixez les modalités avec les personnes concernées.

[illegible]

1^{er} année d'apprentissage		A réaliser pour le	Servicio/Dominio	Tratamiento
a1. Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART				
a3. Recueillir des retours				
a4. Inciter l'équipe d'équipe				
c1. Organiser un événement				
c1. Planifier la priorité de travail				
c2. Concevoir un flux de travail en ligne				
c1. Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches				
c2. Gérer les rendez-vous				
c2. Créer et utiliser des documents de soutien				
d1. Reconnaitre et traiter des demandes sur différents canaux				
d1. Gérer des applications et des problèmes techniques				
d2. Rechercher et évaluer des informations				
		Enregistrer dans le PC		
2^e année d'apprentissage		A réaliser pour le	Servicio/Dominio	Tratamiento
a3. Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services				
a3. Recueillir, traiter et transmettre des informations				
a3. Analyser les interfaces en entreprise				
a3. Participer positivement aux changements				
c1. Organiser le classement				
c1. Établir et soutenir un calendrier de projet				
c1. Documenter des processus				
c1. Établir et évaluer une facture				
c2. Menier des entretiens d'information et de conseil				
c2. Traiter des réclamations				
c2. Préparer et réaliser un entretien de vente				
c2. Développer et entretenir les relations				
c2. Recueillir et utiliser un feedback de l'après-vente				
c2. Traiter des données et garantir la sécurité des données				
c2. Exécuter un mandat de préparation multimédia				
c2. Vérifier la qualité des contenus multimédias				
c2. Élaborer un modèle				
3^e année d'apprentissage		A réaliser pour le	Servicio/Dominio	Tratamiento
a3. Développer ses savoirs, ses forces et ses faiblesses				
a3. S'ouvrir sur les réseaux professionnels, visiter et entretenir les réseaux				
a3. Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux				



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- La réalité en entreprise diffère souvent du plan de formation : utilisez-le comme guide, pas comme règle stricte.
- Adaptez la formation au niveau de compétence de chaque personne.
- Vérifiez que les tâches pratiques sont réalisables et qu'un accompagnement expérimenté est assuré.
- Une auto-évaluation avec la grille de compétences est à faire chaque semestre.
- Une évaluation externe doit aussi être faite chaque semestre.
- Ces évaluations servent de base aux entretiens de qualification semestre



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

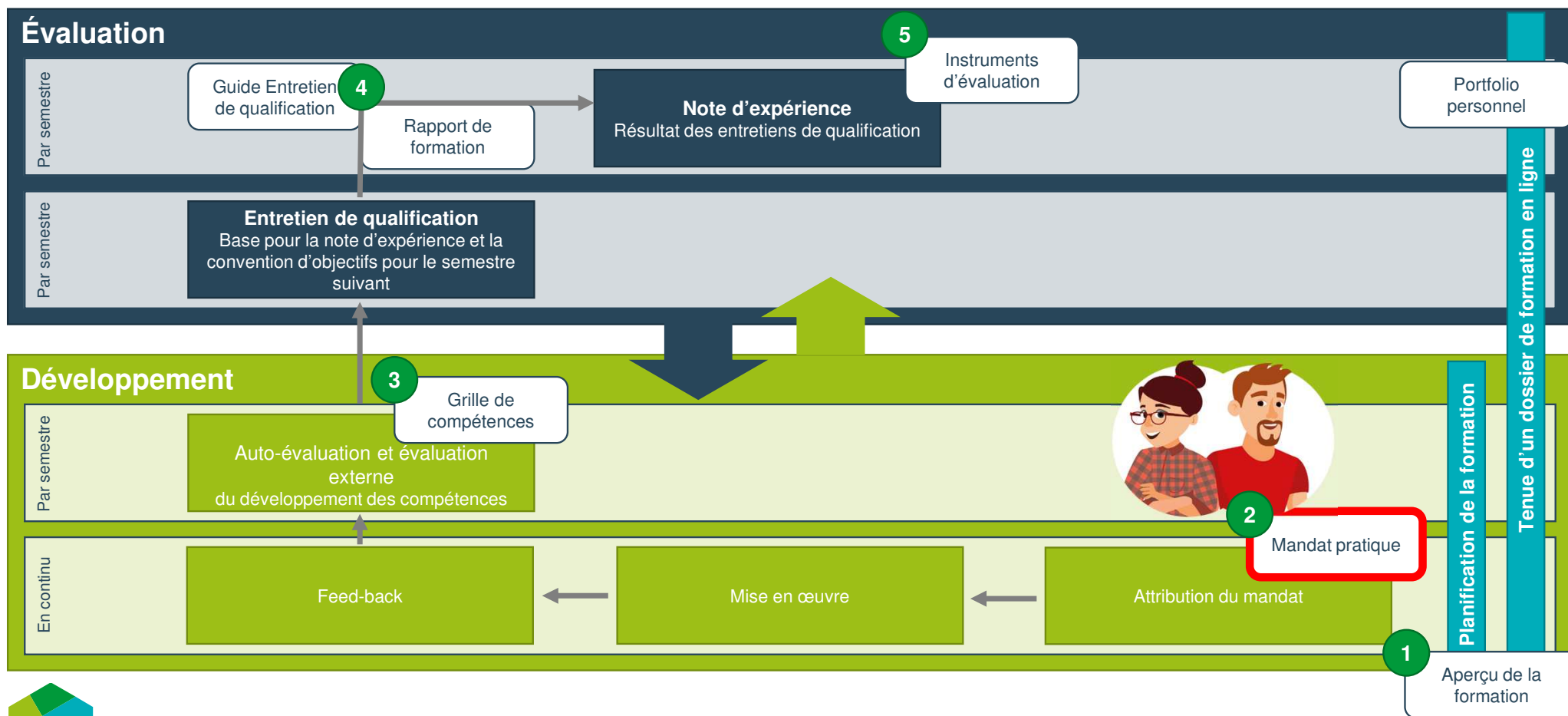
Outil :	Vue d'ensemble de la formation et plan de formation sur www.igkg.ch
Forme sociale :	travail individuel/travail en binôme
Durée :	60' (35' de préparation, 10' d'échanges, 15' de pause-café)



Phase de développement

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

32 Les cinq étapes de la formation en entreprise




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

Situation initiale

- Le mandat pratique est l'outil principal pour développer les compétences en formation.

Utilité

- Il permet de s'exercer aux tâches clés du métier.
- Grâce aux feed-back, la personne apprend à reconnaître ce qu'est un travail de qualité et à évaluer ses résultats.



IGKG SCHWEIZ
 SUISSE
 SVIZZERA

Innungsgemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz
 Schwyzstrasse 9 | 3001 Bern | Tel 031 298 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch

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

b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations

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

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

Situation initiale

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

Définition de la tâche

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

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

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

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

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

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

version 2025

1 sur 2



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

Démarche

1. Consultez le plan de formation pour savoir quand faire le mandat.
2. Choisissez une situation adaptée. Expliquez bien si c'est une première fois.
3. Aidez au démarrage si besoin, avec quelques consignes.
4. Fixez ensemble une date de remise.
5. Encadrez et encouragez à remplir le dossier en ligne.
6. Donnez un feed-back sur l'action et la documentation.
7. Réattribuez le mandat si nécessaire.

Aperçu de la formation Employé-e de commerce CFC SA FIEN À partir du début de l'apprentissage 2025

Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne	Année	1 ^{re} année		2 ^e année		3 ^e année		4 ^e année								
Compétences	AE	CO-1	CO-2	CO-3	CO-4	CO-5	CO-6	CO-7	CO-8	CO-9	CO-10	CO-11	CO-12	CO-13	CO-14	CO-15
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre		3 ^e semestre		4 ^e semestre								
Compétences professionnelles spécifiques au commerce de détail		1 ^{re} semestre		2 ^e semestre												

Employé-e de commerce CFC SA (à partir de la génération 2025)

Ta boussole des compétences est l'outil qui te permettra d'évaluer tes compétences, de te perfectionner et de documenter les compétences que tu auras acquises. Tout comme une « vraie » boussole, la boussole des compétences indique dans quelle direction tu avances. Elle te guide à ne pas perdre de vue ton objectif, à ne pas faire fausse route ou, si tel est le cas, à te remettre sur la bonne voie. Un outil indispensable pour ton développement de compétences !

Toutes les 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

C : Coordination des processus de travail en entreprise

D : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

E : Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Pour aller plus loin



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- Adaptez le mandat au niveau de la personne : ni trop difficile, ni trop simple.
- La personne en formation est responsable de la réalisation. Aidez-la si besoin.
- Prenez le temps d'évaluer et de discuter ensemble : c'est comme ça qu'elle progresse.
- Si ça ne marche pas, proposez-lui une nouvelle chance de le faire
- **Comptez 30 à 90 minutes pour la rédaction de l'oeuvre**



36 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 « b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations ». 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.

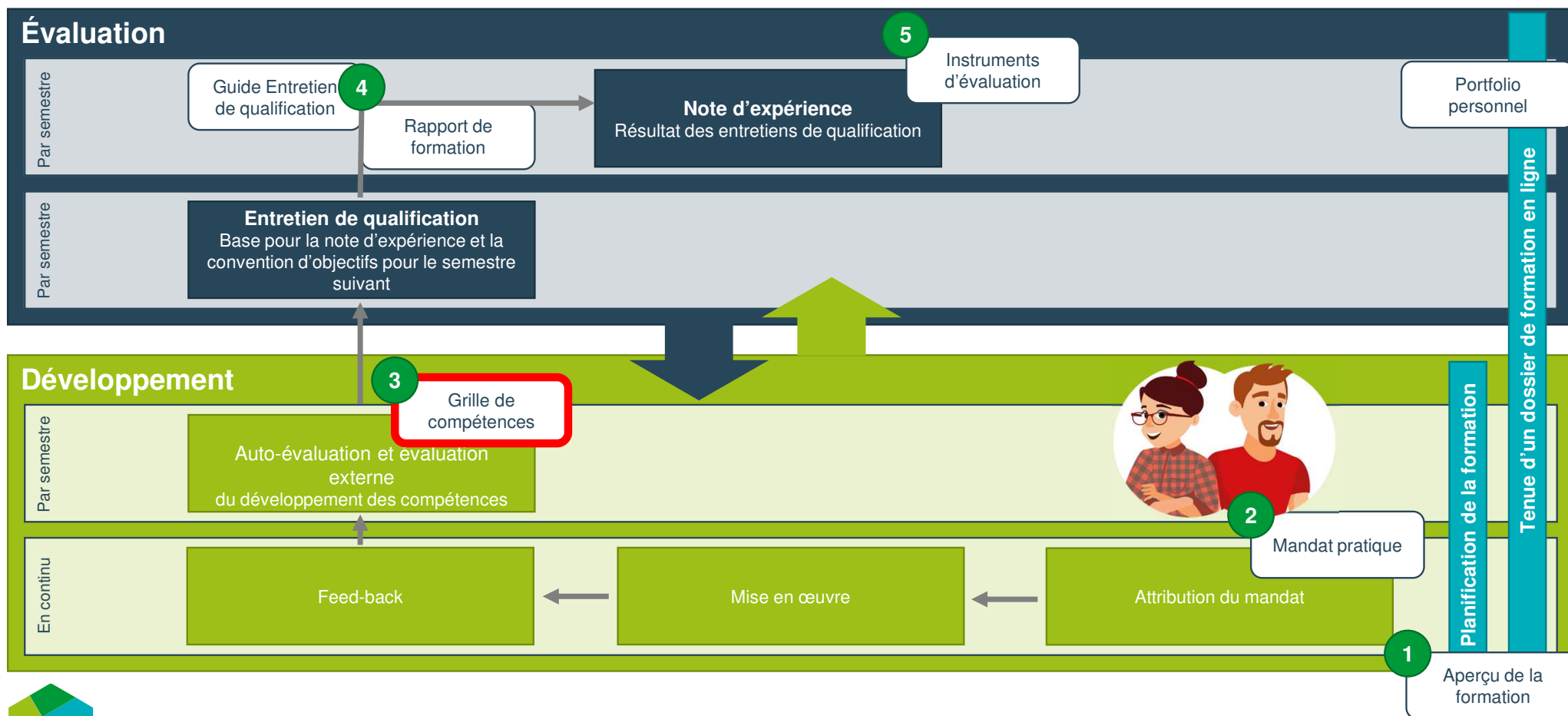
Conditions-cadres

Outil :	boussole des compétences, mandat pratique « b2 : Recevoir, traiter et transmettre des informations »
Forme sociale :	travail individuel
Durée :	25' (20' de préparation, 5' d'échanges)



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

38 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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

Situation initiale

- En fin de semestre, les personnes en formation s'autoévaluent avec la grille de compétences.
- Le formateur ou la formatrice fait aussi une évaluation deux fois par an, avec la même grille.

Utilité de l'évaluation :

- Identifier les points forts et faibles
- Favoriser la réflexion
- Soutenir le développement des compétences
- Servir de base pour planifier la suite
- Préparer l'entretien de qualification semestriel



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

Démarche

1. Demandez une auto-évaluation à la personne en formation.
2. Faites votre propre évaluation à son invitation.
3. Regardez ensemble les questions clés et les critères de la grille.
4. Notez ses points forts et ses points à améliorer.
5. Faites une évaluation globale pour chaque question.
6. Partagez votre évaluation avec elle.
7. Comparez les deux évaluations et discutez-en pendant l'entretien final.



The screenshot displays the KONVINK platform interface. The top navigation bar includes icons for 'ÉVALUATION', 'DASHBOARD', 'MON PORTFOLIO', 'PROFIL', and 'SE DÉCONNECTER'. The main header reads 'Evaluations «1re année d'apprentissage CFC (à partir de la génération 2025)»'. Below this, a sub-header states 'Publié le 19.03.2025 | CFC Employés de commerce 2023' and provides instructions: 'Utilise la grille de compétences pour une évaluation de ton poste. Où en es-tu dans le développement de tes compétences ? Quelles sont tes forces ? Et quelles sont tes faiblesses ? Profite de cette occasion pour examiner tes compétences dans leur globalité.'

Three buttons are visible: 'Démarrer l'évaluation' (highlighted with a red box), 'Comparer les évaluations', and 'Inviter un évaluateur externe' (also highlighted with a red box). Below these is a table with columns: Date, Type, Personne effectuant l'implémentation, Statut, and Action. The table contains two rows, each with a 'Démarrer l'évaluation' button.

The second part of the screenshot shows a specific evaluation form for 'CFC Employés de commerce 2023 : 1re année d'apprentissage CFC (à partir de la génération 2025)'. The category is 'a1 : Examiner et développer des compétences commerciales'. The question is 'a1 : Est-ce que je documente le développement de mes compétences de manière ciblée ?'. Below the question is a radio button for 'Je n'ai pas encore pu mettre en œuvre cette compétence opérationnelle dans ma pratique.' and a section titled 'Critères de compétence' with three sub-sections: 'Je documente le développement de mes compétences de manière exhaustive...', 'Je me fixe des objectifs SMART (spécifiques, mesurables, attrayants, réalistes et temporels)...', and 'Je mets en œuvre mes objectifs avec des mesures appropriées...'. To the right of these criteria are two text input fields: 'J'y parviens déjà dans la pratique' and 'Je vois un besoin d'amélioration'. At the bottom, a 'Ma conclusion :' section contains a list of five self-assessment statements, each preceded by a star rating (from one to five stars), all of which are highlighted with a red box.

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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- **Une évaluation utile**, c'est quand la personne sait ce qu'elle fait bien et ce qu'elle peut encore améliorer.
- **Chacun évalue de son côté** : la personne en formation d'un côté, le formateur ou la formatrice de l'autre. Les résultats sont comparés lors de l'entretien.
- **Soyez concret**. Si possible, faites participer d'autres collègues qui ont accompagné la personne dans son travail.



42 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

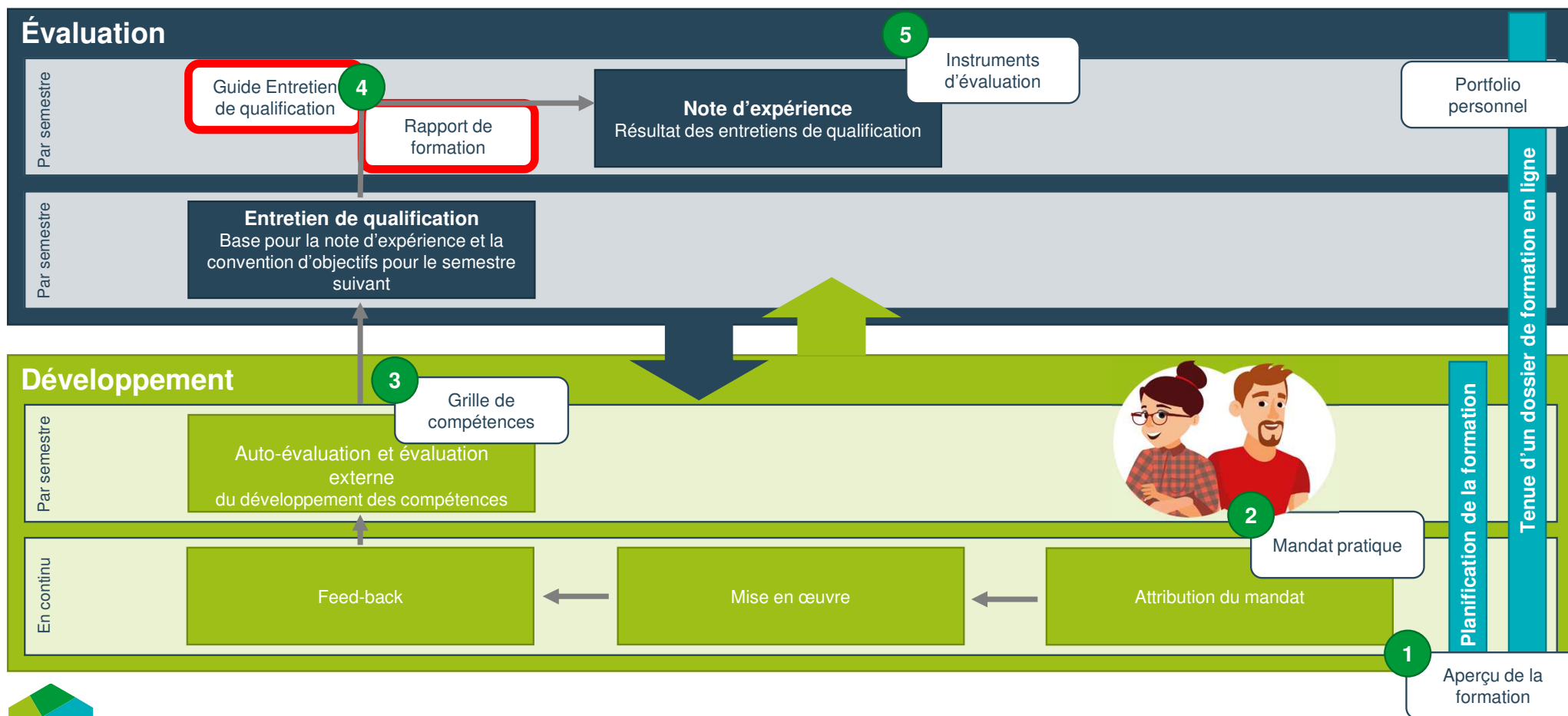
Outil :	Grille de compétences
Forme sociale :	travail individuel
Durée :	15' (pour l'auto-évaluation et l'évaluation externe)



Phase d'évaluation

Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé

44 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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

Situation initiale

Une fois par semestre, vous faites un **entretien de qualification** avec la personne en formation.

Vous vous appuyez sur :

- La grille de compétences remplie (auto-évaluation et/ou évaluation externe)
- Les mandats pratiques réalisés et documentés

Pendant l'entretien, vous :

- Discutez des **points forts et faibles**
- Fixez des **objectifs de progression** pour le semestre suivant



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

Préparer l'entretien de qualification

- Convoquez vos apprenti·e·s à temps.tôt à l'avance.
- Demandez-leur de compléter les tâches 1 à 3 du mandat pratique « Participer activement aux entretiens de qualification ».
- Passez en revue les mandats pratiques / documentations traités.

1re année d'apprentissage

Vue standard

Vue de planification

Télécharger les mandats pratiques

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

Plus

Liste de choses à faire → Rapports de formation Notes d'expérience bilan

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

FCS formation initiale : 1re année d'apprentissage CFC

Comparer les évaluations

Auto-évaluation Remise en situation

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

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

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

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

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

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

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



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

Préparer l'entretien de qualification

- Ouvrez la **boussole des compétences** de votre apprenti·e.
- Sélectionnez une **compétence opérationnelle**.
- Relisez les **mandats pratiques** et **documents déjà traités**.
- Comparez **votre évaluation** à l'**auto-évaluation** de l'apprenti·e.
- Repérez les points à discuter lors de l'entretien.
- L'**évaluation de l'entretien** est la moyenne des deux évaluations (auto et externe).
- **Positionnez le curseur** sur la note moyenne correspondante.

Partagé par Mia Muster

Actualisé le 11. décembre 2024

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

Évalue ta compétence opérationnelle.

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

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

Fermer tout

Évaluation entretien de qualification

Évaluer	Évaluation de 11. décembre 2024 Mia Muster	Plus près vers auto-évaluation	Plus près vers auto-évaluation
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>

Annuler Supprimer

Auto-évaluation de Mia Muster

Évaluation de 11. décembre 2024 Trois années d'apprentissage CFC	Plus près vers auto-évaluation	Plus près vers auto-évaluation	Plus près vers auto-évaluation
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>

Évaluation externe de Maya Gerber

Évaluation de 11. décembre 2024 Trois années d'apprentissage CFC	Plus près vers auto-évaluation	Plus près vers auto-évaluation	Plus près vers auto-évaluation
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>

Évaluation externe de Mario Moretti

Évaluation de 11. décembre 2024 Trois années d'apprentissage CFC	Plus près vers auto-évaluation	Plus près vers auto-évaluation	Plus près vers auto-évaluation
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>
<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>	<div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> <div></div> </div>



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

Préparer le rapport de formation

1. Dans votre cockpit de formation, allez sous « choses à faire », puis ouvrez le rapport de formation.
2. Complétez les **informations générales**.
3. Vérifiez les **évaluations reprises de la boussole des compétences** (sous l'onglet « Évaluation ») et modifiez-les si besoin.
4. Enregistrez le rapport.

The screenshot illustrates the workflow for preparing a training report. It starts with the 'Personnes en formation (PF)' dashboard, which shows a table of training reports. The 'Rapport de formation' tab is selected, and the 'Démarrer' button is highlighted. This leads to the 'Rapport de formation' form, where the 'Évaluation' tab is active. The form contains sections for 'Évaluations globales des compétences professionnelles' and 'Gestion des relations avec les clients'. The 'Télécharger' button is highlighted, indicating the final step in the process.



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

Préparer le rapport de formation

5. Reportez dans le rapport les notes, absences et engagement tirés du certificat semestriel de l'école professionnelle.
6. Ajoutez la note du contrôle de compétences CI.
7. Si aucun contrôle n'a eu lieu, indiquez « Non applicable ».
8. Définissez des objectifs et mesures concrètes pour la suite de la formation (à inscrire sous « Aperçu »).
9. Enregistrez le rapport.

The screenshot shows the 'Évaluation' (Evaluation) step in a software interface. The interface has a top navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', 'Évaluation' (selected), 'Aperçu', and 'Conclusion'. Below the navigation bar, there are sub-tabs: 'Compétences générales', 'Savoir-faire', 'Savoir-être', 'Savoir-être', 'Savoir-être', and 'Savoir-être'. The main content area is titled 'Évaluation' and contains the following sections:

- Évaluation globale des compétences professionnelles**: A section for evaluating the person's professional competencies. It includes a note: 'Rappelez-vous des six derniers mois et évaluez les compétences professionnelles de la personne en formation. Pour cela, observez dans un premier temps l'évaluation de la personne en formation (barres vertes).'
- Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques**: A section for evaluating the person's performance in dynamic work structures. It includes a note: 'Notez à présent vos impressions sur les compétences spécialisées. Évaluez les compétences spécialisées par domaine de compétence opérationnelle et justifiez avec un commentaire. Vous évaluez, à la fin, le comportement au travail avec une impression générale et rédigez également un commentaire.'
- Évaluation personne en formation**: A section for evaluating the person's performance in training. It includes a table with four columns: 'Évaluer et développer des compétences commerciales', 'Développer et optimiser des rôles propres au domaine commercial', 'Savoir-être et évaluer des mandats propres au domaine commercial', and 'Agir de manière responsable dans la société'. Each column has a bar chart and a 'Note' field.
- Évaluation des formateurs et formatrices**: A section for evaluating the performance of the trainers. It includes a note: 'Au précédent semestre, le personnel en formation n'avait pas d'activité principale dans ce champ. C'est pourquoi il n'y a pas d'évaluation.'
- Compétences spécialisées**: A section for evaluating the person's performance in specialized competencies. It includes a note: 'Évaluez la performance de la personne en formation sur l'activité.'
- Remarques**: A section for adding remarks. It includes a note: 'Ajoutez votre évaluation avec un commentaire. Pour cela, pensez à des aspects tels que l'évaluation correctrice du travail, la présence, le matériel, le respect des délais, l'organisation, etc.'

The bottom screenshot shows the 'Aperçu' (Overview) step in the same software interface. The main content area is titled 'Aperçu' and contains the following sections:

- Objectifs et mesures pour le prochain semestre**: A section for defining objectives and measures for the next semester. It includes a table with two columns: 'Objectif' and 'Mesures'. The 'Objectif' column has a dropdown menu with the option 'Sélectionner un objectif'. The 'Mesures' column has a text area for defining measures. Below the table, there is a 'Commentaire' field for adding a comment.



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

Réaliser l'entretien de qualification

1. Commencez par faire un bilan général du semestre écoulé.
2. Discutez ensemble des résultats de l'auto-évaluation et de l'évaluation externe, avec des exemples concrets à l'appui.
3. Présentez clairement les objectifs et mesures pour le semestre suivant, et définissez ensemble la démarche à suivre.
4. Consignez tout dans le rapport de formation et signez-le ensemble.
5. Soulignez les étapes importantes en lien avec la note d'expérience en entreprise.
6. Répondez aux questions éventuelles sur les critères d'évaluation.



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

Suivi

1. Vérifiez que le rapport est complet et signé.
2. Envoyez-le aux parties concernées (y compris les services internes comme le service du personnel).
3. Téléchargez-le dans le cockpit de formation sur Konvink.
4. Gardez à l'esprit : le rapport peut être demandé par les autorités cantonales.
5. Conservez-le pendant 1 an après l'obtention du diplôme (ou jusqu'à la fin d'un éventuel recours).

The screenshot shows the 'Conclusion' step of a training report form. At the top, there is a navigation bar with tabs: 'Tableau de bord', 'Général', 'Évaluation', 'Aperçu', and 'Conclusion' (which is highlighted). Below the navigation bar, the title 'Conclusion' is displayed. Underneath, there is a section 'Date / Signatures' with a text input field for 'Ce rapport de formation a été discuté le'. Below this, there are two signature lines: 'Signature du formateur ou de la formatrice responsable' and 'Signature de la personne en formation'. Below these, there is a section 'Visa du ou de la représentant(e) légal(e)' with a text input field for '(date, signature)'. At the bottom, there is a note: 'Sur demande, le rapport de formation doit être présenté aux autorités cantonales.'

The screenshot shows a table titled 'Rapports de formation' in the Konvink system. The table has columns: 'Rapport de formation', 'Jusqu'à quand ?', 'Statut', 'Formateur-riche', 'Vers le rapport de formation', and 'Rapport de formation PDF'. There are two rows of data: '1er semestre' and '2e semestre'. The '1er semestre' row shows a status of 'Terminé' (green circle) and a date of '15.02.2024'. The '2e semestre' row shows a status of 'Ouvert' (pink circle) and a date of '15.07.2024'. The 'Formateur-riche' column for both rows lists 'Maria Chevalier'. The 'Vers le rapport de formation' column for the '1er semestre' row has a 'Terminé' button. The 'Rapport de formation PDF' column for both rows has a 'Téléchargement' button and a 'PDF signé' icon.

Rapport de formation	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur-riche	Vers le rapport de formation	Rapport de formation PDF
1er semestre	15.02.2024	Terminé	Maria Chevalier	Terminé	Téléchargement PDF signé
2e semestre	15.07.2024	Ouvert			



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- L'entretien de qualification est un dialogue, pas un exposé à sens unique.
- Parlez des forces autant que des points à améliorer.
- Valorisez le travail accompli pour renforcer le sentiment de réussite.
- Les engagements pris doivent être clairs et tenus.



Mandat « Échange d'expériences »

Définition de la tâche

Echangez en petits groupes sur les questions suivantes :

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

Préparez-vous à présenter ensuite vos résultats en plénière.

Attente/objectif

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

Conditions-cadres

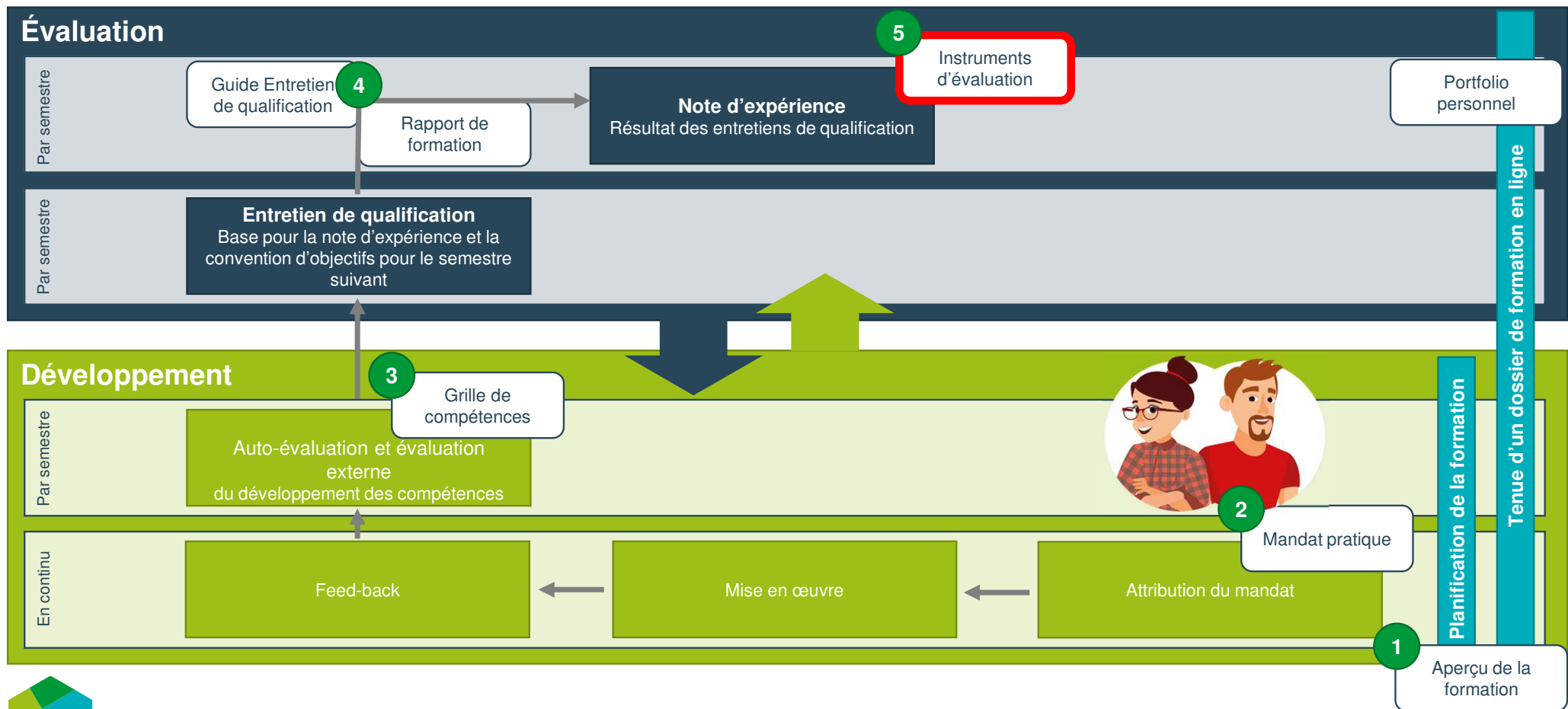
Outil :	Flip Chart
Forme sociale :	travail de groupe
Durée :	30' (20' d'échange, max. 2' de présentation par groupe)



Phase d'évaluation

Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise

55 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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

Situation initiale

- **À chaque semestre**, vous attribuez une note d'expérience.
- Cette note est basée sur les entretiens de qualification et les rapports de formation.
- Elle compte dans la procédure de qualification finale.
- une grille d'évaluation standardisée vous aide à garantir une évaluation juste et équitable.

Utilité

- Pour suivre le développement des compétences en entreprise de manière structurée.
- Pour valoriser l'apprentissage en entreprise avec une note d'expérience intégrée à la procédure de qualification.



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

Démarche

1. Après l'entretien de qualification, vous attribuez une **note d'expérience** dans une étape séparée.
2. Cette note reflète les performances en entreprise selon 5 critères
 - Compétences opérationnelles développées
 - Analyser les forces et les faiblesses
 - Dédurre des apprentissages
 - Faire preuve de motivation et d'initiative
 - Collaboration interne et externe active

The screenshot displays the KONVINK web application interface. At the top, there is a navigation bar with icons for 'NAVIGATEUR', 'DASHBOARD', 'MON PORTFOLIO', and 'SE DÉCONNECTER'. The main header area includes the 'KONVINK' logo and a 'Vers le haut' button. Below this, the 'Mon cockpit de formation' section is visible, featuring a text block explaining the cockpit's purpose and a circular progress indicator. The bottom section, titled 'Personnes en formation (PF)', contains a table with columns for 'Personnes en formation (PF)', 'Mandats pratiques', 'Œuvres', 'Accès rapide', and 'Messages'. The table lists two trainees: Anna Oseli and Ludw Katta, with their respective progress bars and links to 'Liste de choses à faire', 'Rapports de formation', 'Notes d'expérience', and 'Bilan'.


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



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

Démarche

3. Dans le cockpit de formation, choisissez la tâche « Note d'expérience ».
4. Lisez les questions clés pour chaque critère d'évaluation.
5. Consultez les niveaux de qualité (0 à 3) qui expliquent ce qui est attendu.
6. Évaluez vos apprenti·e·s et attribuez le score correspondant.
7. Expliquez les points retirés dans le champ prévu, avec des commentaires précis et concrets.

Critère 1 

Compétences opérationnelles développées

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


Indications sur l'attribution des points

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

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

0123

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



Suivant



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

Démarche

8. Après avoir évalué tous les critères, **la note est calculée automatiquement.**
9. Vérifiez et corrigez si besoin.
10. Validez la note et ajoutez des justifications si nécessaire.
11. Utilisez « Aperçu PDF » pour voir l'évaluation complète.
12. Cliquez sur « Terminer l'évaluation » pour enregistrer la note.
13. La note et le rapport PDF apparaîtront dans le cockpit de formation.
14. Utilisez « Transmettre les notes » pour envoyer la note d'expérience au BDEFA2.

Vérifier la saisie

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

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

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

4,0

Suivant

Valider et finaliser les données

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

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

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

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

[Créer PDF](#)

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

[Finaliser l'évaluation](#)



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

Suivi

1. Discuter et signer le rapport d'évaluation de la note d'expérience en entreprise.
2. Envoyer le rapport signé à toutes les personnes concernées (y compris les services internes comme les RH).
3. Téléverser le rapport signé dans le cockpit de formation.
4. Conserver le rapports pendant 1 an après l'obtention du diplôme (ou jusqu'à la fin d'un éventuel recours).

Personnes en formation (PF)						
			Prendre en charge des PF		Importer des PF	
			Gérer les demandes		Transmettre des notes	
Personnes en formation (PF)		Mandats pratiques	Œuvres	Accès rapide		Messages
Ludw Katta ludw.katta@gmail.com 1re année d'apprentissage Plus		0 / 27	0			
		Liste de choses à faire →	Rapports de formation	Notes d'expérience		Bilan
Année d'apprentissage	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur·rice	Évaluation	Rapport de formation PDF	Note
1er semestre	15.02.2024	Transmis	Alex Müllerkon	Terminé	Téléchargement PDF PDF signé	4.0
2e semestre	15.08.2024	Ouvert				



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- Évaluez globalement le développement des compétences depuis la dernière évaluation.
- Appuyez-vous sur les critères prédéfinis pour garantir une évaluation cohérente.
- Expliquez clairement les raisons de toute baisse de points.
- Les notes d'expérience restent valables même si la personne change d'entreprise ou de branche.
- Utilisez uniquement les outils prescrits pour l'évaluation.



62 Mandat « Note d'expérience en entreprise »

Définition de la tâche

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

Attente/objectif

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

Conditions-cadres

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



Mon rôle de formatrice/formateur

64 Mon rôle de formatrice/formateur

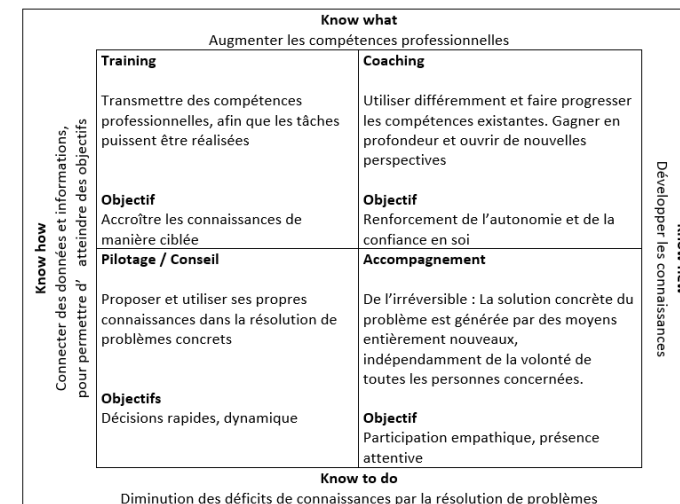
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

Le rôle de guide

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

Le rôle de trainer

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



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



65 Mon rôle de formatrice/formateur

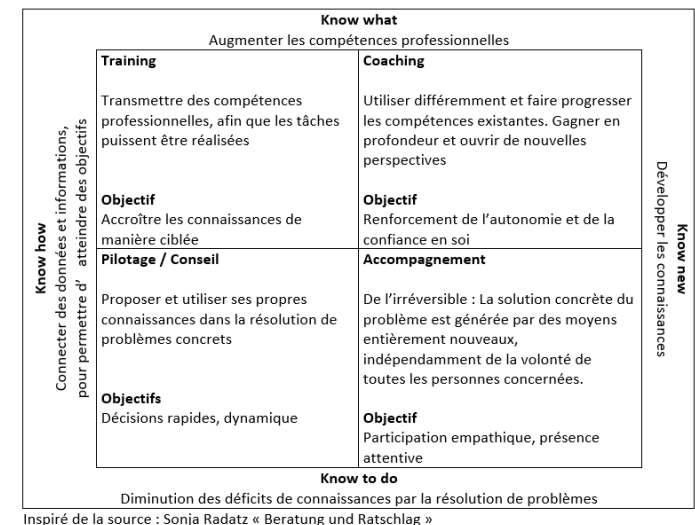
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

Le rôle de coach

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

Le rôle d’accompagnateur

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



Les cours interentreprises

Programme des CI employé-e de commerce CFC SA FIEn

1 ^{re} année d'apprentissage				2 ^e année d'apprentissage				3 ^e année d'apprentissage			
Jours en présentiel	CI 1 (sept.) <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 (oct.) <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 (avr. - 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 (jan.) <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 (mars – avr.) <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 (mai - juin) <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 (sept. – déc.) <ul style="list-style-type: none">• Mon projet<ul style="list-style-type: none">• Réflexion / finalisation• Entreprise et envi.• Analyse PESTEL• État des lieux• Input procédure de qual. en entreprise• Introduction présentation de projet	CI 10 (jan. – fév.) <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'autoapprentissage guidée	CI 3 (oct. - mars) <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				CI 5 (déc.) <ul style="list-style-type: none">• Mise en œuvre du mandat de travail CI 5 UA (Introduction) <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					
Contrôles de compétence		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 2: Certificat e-test (40%) <div>Certificat e-test<ul style="list-style-type: none">• Utiliser des infrastructures numériques• Créer des contenus numériques</div> <div><ul style="list-style-type: none">• Garantir la gestion des données• Rédiger des textes compréhensibles</div> <div>2</div>					
		Mandat de transfert	CC CI 1: Mandat de transfert (60%) <p>Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»</p> <div>1</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>				



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



Nouveau programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA FIEn

1 ^{re} année d'apprentissage				2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage	
Jours en présentiel	CI 1 (sept.)	CI 2 (oct.)		CI 4 (avr. - juin)				
			CI 3 (oct. - mars)		CI 6 (jan.)	CI 7 (mars - avr.)	CI 8 (mai - juin)	CI 9 (sept. - déc.)
					CI 5 (déc.)			CI 10 (jan. - fév.)
Phase d'autosupplémentation guidée								
Contrôles de compétence			CC CI 1: Certificat e-test (40%) • Gérer habilement les interfaces en entreprise • Traiter les demandes des clients sur différents canaux		CC CI 2: Certificat e-test (40%) Certificat e-test • Utiliser des infrastructures numériques • Créer des contenus numériques			
			CC CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert traiter les demandes des clients		CC CI 2: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)			



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



Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année

69 Les cours interentreprises

- 10 jours de CI
 - 8 jours en présentiel
 - 2 jours de phase d'autoapprentissage guidée (prévoir 2x 8 heures en entreprise)



70 Les cours interentreprises

Réalisations attendues

En 1^{ère} année

- Œuvre « mon entreprise » sans note
- Œuvre notée «traiter les demandes des clients» 60 % de la note
- Note combinée avec des e-tests 40 % de la note
 - Prévoir 10 heures de travail en entreprise

En 2^{ème} année

- Œuvre notée «mon projet entreprise» 60 % de la note
- Note combinée avec des e-tests 40 % de la note
- Prévoir 20 heures de travail en entreprise
- Implication des formatrices et formateurs pour la confidentialité des affaires



Procédure de qualification / examens finaux

72 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



73 Procédure de qualification (2/3)

Examen final «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)**



74 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

Examen de 225 minutes avec DCO C et DCO E

- 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)



Contacts

www.cifc-ne.ch



Bienvenue sur le site de la cifc-ne. Merci de choisir la partie du site qui vous intéresse.
Vous pourrez changer à tout moment en cliquant sur le bouton "Réforme" en haut à droite de l'écran.

Réforme 2017

Concerne:

- Contrat dual avant 2023
- 18 mois
- Stage 3+1

Réforme 2023

Concerne:

- Contrat dual dès août 2023

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	info@cifc-ne.ch
Site	www.cifc-ne.ch



Mme Laurence Chételat



Garder le contact

 Groupe de formateurs



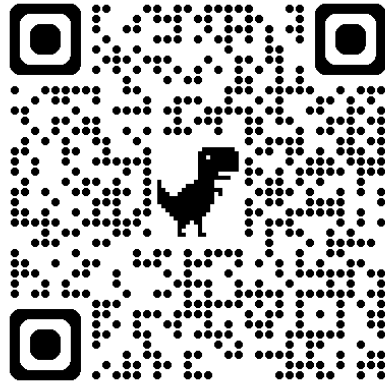
Les formations à venir



A vos agendas

- Accompagner et intégrer son apprenti-e (comment accompagner son apprenti-e)
- Formation pour formateurs en entreprise (apprendre à utiliser Konvink et bien plus)

Inscriptions :



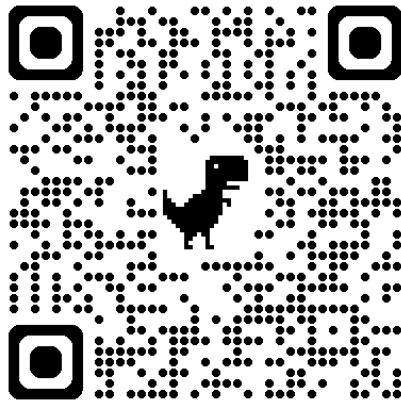
<https://cifc-ne.ch/23/formateurs/> Rubrique formation.

Coaching



- Un accompagnement à la carte en entreprise
- Des solutions clef en main pour votre accompagnement
- Abonnements annuels

Informations :



<https://refcom.ch/>



Merci de votre attention

Evaluation

