kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Réforme 2023 | Employé-e de commerce CFC approfondissement en entreprise

12 mars 2024

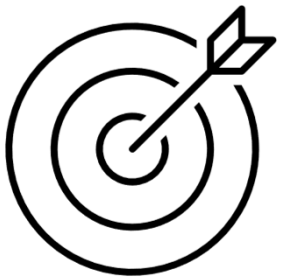
Objectifs /programme

Les participantes et participants

- Connaissent et/ou peuvent utiliser :
  - le portfolio de l’apprenti-e
  - le plan de formation en entreprise et les mandats pratiques
  - les grilles de compétences
  - l’entretien de qualification et le rapport de formation
  - l’instrument d’attribution de la note

  - Le déroulement des cours interentreprises
  - Le déroulement de la procédure de qualification

- Peuvent décrire leur rôle de formatrice/formateur en entreprise



Qui est qui ?

Vos attentes pour cette formation ?

Pour vous accompagner

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

Maître d'apprentissage

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

Formateur

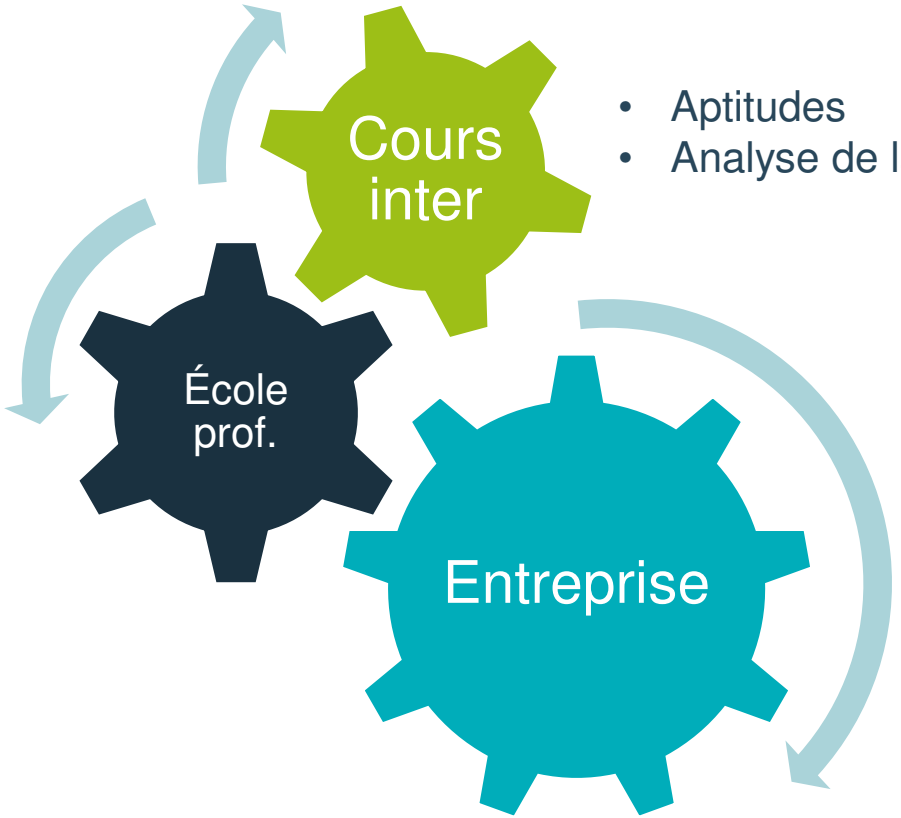
- En entreprise
- Cours interentreprises

Responsable du refcom

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

Les 3 lieux de formation

- Connaissances fondamentales
- Savoir-faire



- Aptitudes
- Analyse de la pratique

- Aptitudes
- Processus opérationnels
- Attitudes / valeurs

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)

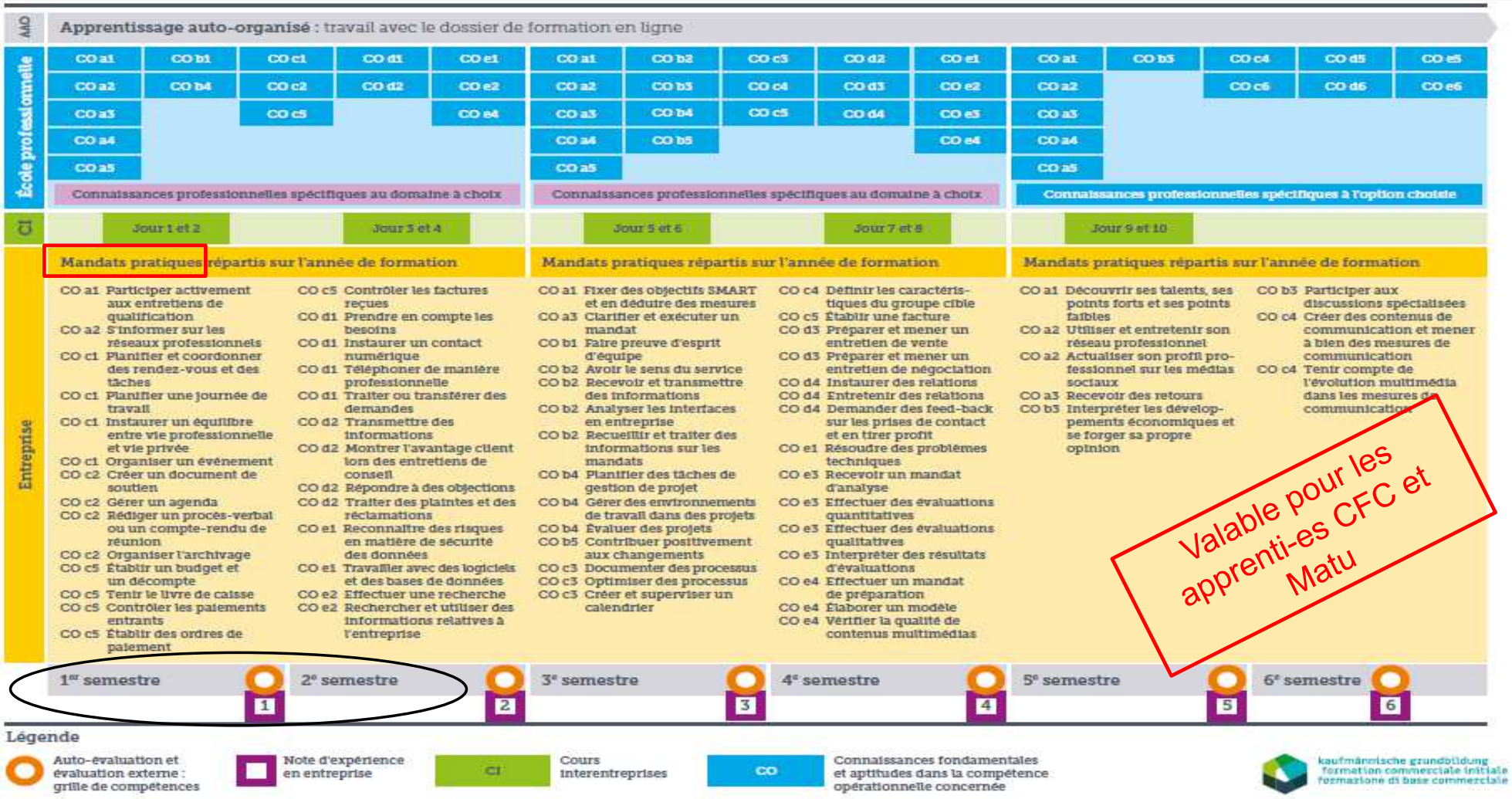
Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées et employés de commerce CFC

DCO

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

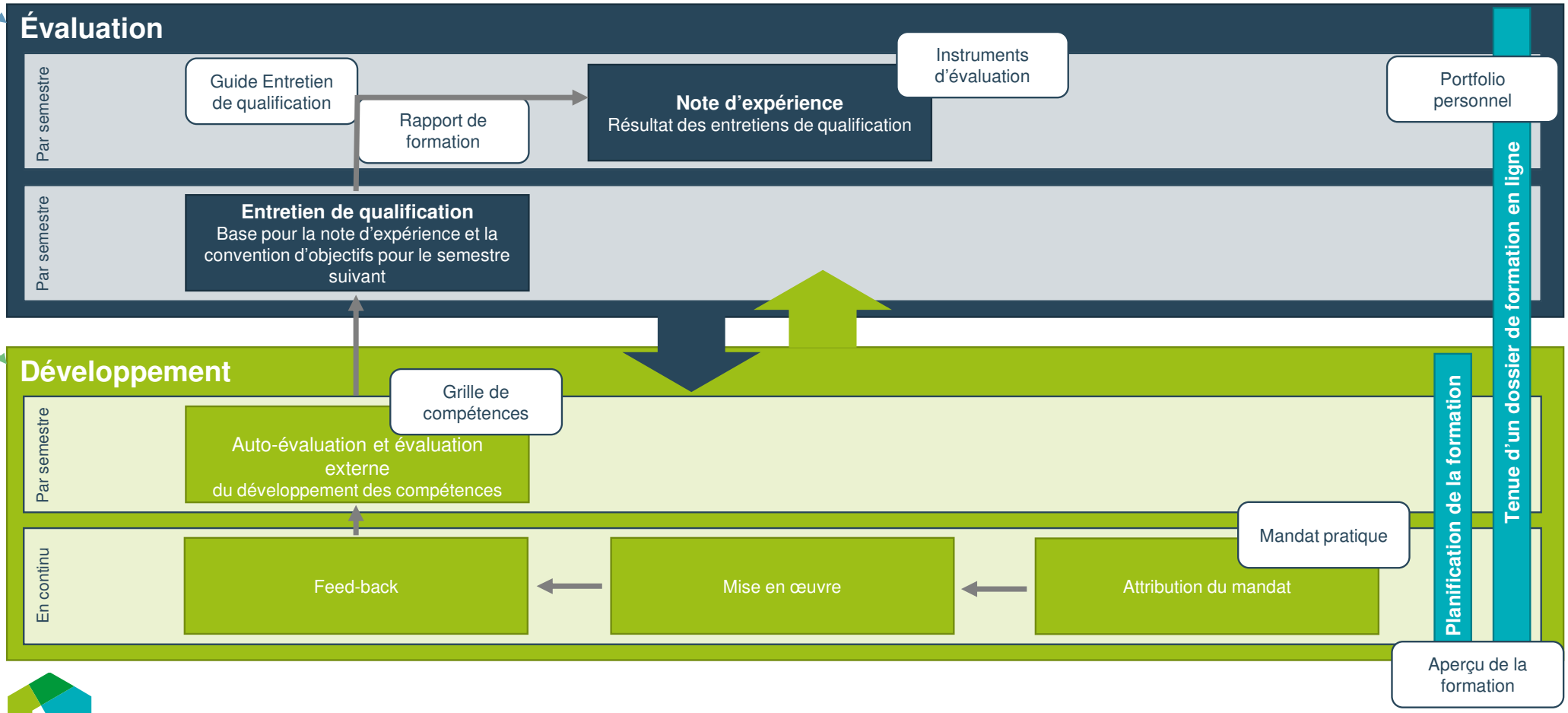
Vue valable pour les 19 branches formant des employé-es de commerce

Plan de formation pour les 3 lieux



La formation en entreprise

Formation en entreprise



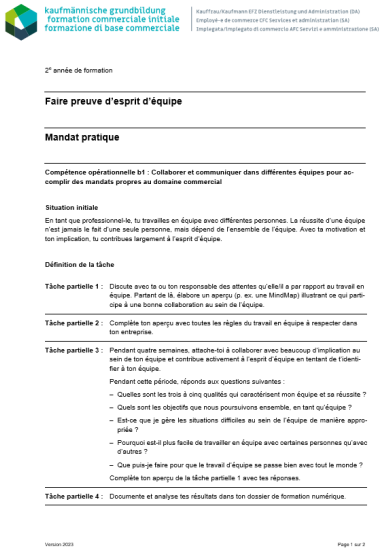
La formation en entreprise

- Réaliser le plan de formation Excel des 64 mandats (respecter l'année de formation obligatoire)
- (27 en 1ère /29 en 2ème / 8 en 3ème)

- Les 64 mandats permettent une formation complète de l'apprenti-e

  - Pour chaque mandat l'apprenti-e réalise :
    - L'activité pratique en entreprise
    - Une œuvre «aide-mémoire» sur Konvink

  - L'entreprise donne son appréciation sur la qualité du travail réalisé mais n'attribue pas de note



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

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

2e 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

La formation en entreprise

Chaque fin de semestre

1) Etablissement d'une grille des compétences
- Auto-évaluation de l'apprenti-e
- Evaluation du formateur/trice
- Comparaison des résultats (par l'apprenti-e et l'entreprise)

2) Réalisation d'un entretien de qualification
- Rédaction d'un rapport de formation

3) Attribution d'une note d'expérience

- Outil de travail pour notre branche : Konvink

La formation en entreprise

Soutenir l’apprenti-e pour :

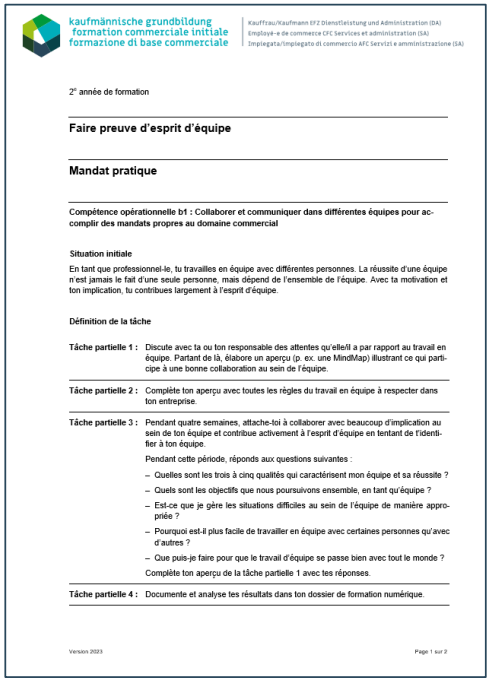
- Relire ses travaux en lien avec les cours interentreprises
- Alimenter son Portfolio sur Konvink
- Réaliser son «projet entreprise» des cours interentreprises

Les mandats pratiques

Prise en mains

- Disponibles dans votre boussole Konvink
- Mise à disposition d’un fichier PDF de notre part

- Le temps indiqué sur le mandat correspond au temps nécessaire pour créer l’œuvre dans Konvink en entreprise



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)

2e 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.

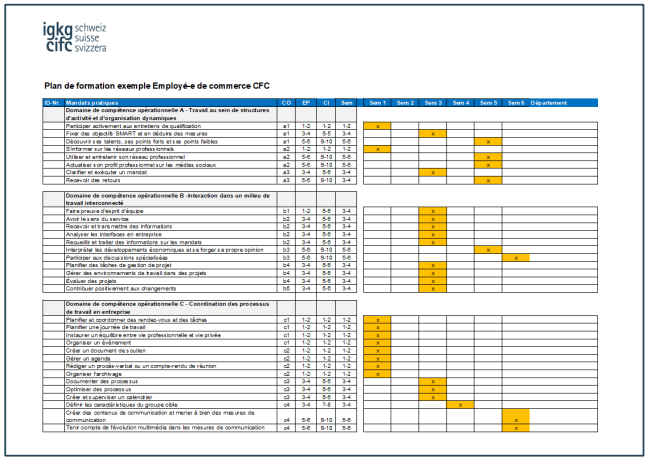
Version 2023 Page 1 sur 2

Le plan de formation

Situation initiale

- Construisez votre plan pour définir:
  - Quel mandat devra être réalisé à quelle période
  - Plusieurs mandats peuvent être réalisés en même temps mais donnent plusieurs œuvres Konvink

- Fixez avec l'apprenti-e la date de remise du mandat pratique (éventuellement)



igkg schweiz
cifc suisse
svizzera

Plan de formation exemple Employé-e de commerce CFC

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

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

Echangez à ce sujet avec votre voisin-e de table.

Conditions-cadres

Outil :	Plan de formation Excel
Forme sociale :	travail individuel/travail en binôme
Durée :	30 minutes

App.Konvink.ch

Prix Konvink pour 3 ans

- CHF 275.— répartis de la manière suivante :
  - CHF 195.-- pour les supports scolaires numériques
  - CHF 80.– pour le compte Konvink de l’apprenti-e et de la responsable de formation (accès complet)

- Accès supplémentaire par formateur = CHF 50.– pour 3 ans
  - Permet aussi le suivi du ou des apprenti-es depuis le cockpit

  - Les personnes n’ayant pas de compte Konvink peuvent évaluer une autre ou remplir les grilles de compétences

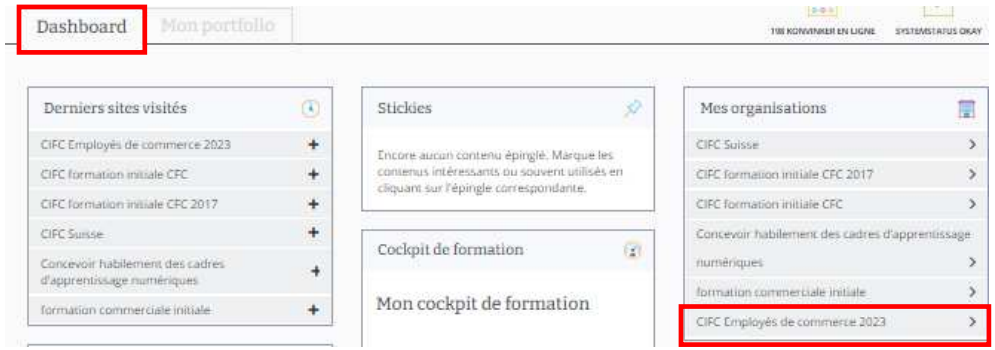
Konvink inscription

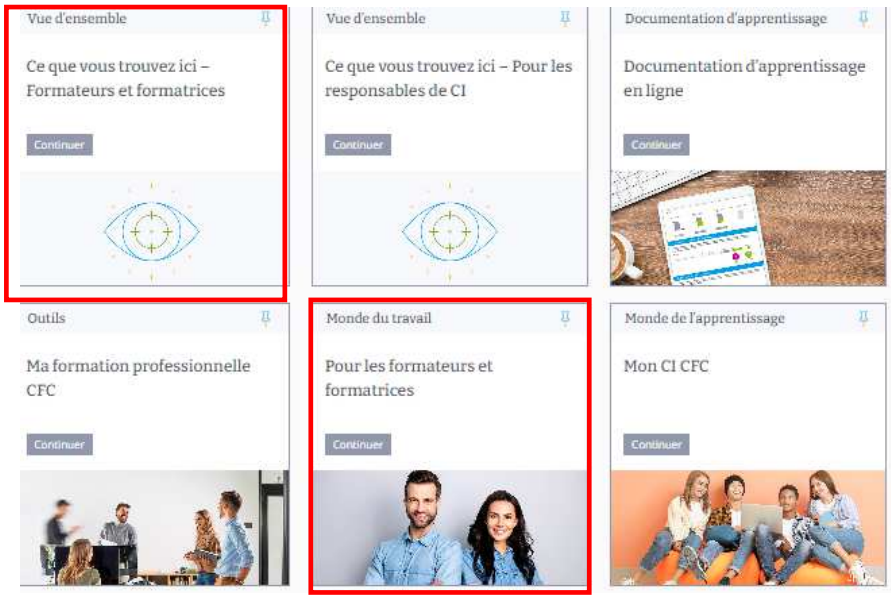
- L'inscription se fait idéalement par l'entreprise sur igkg.konvink.store
  - Utilisez :
    - L'adresse prof. du formateur principal (identique à adresse BDEFA2)
    - L'adresse privée de l'apprenti-e
  - En cas de changement de département, le compte du formateur responsable peut être changé auprès de Konvink

Votre Konvink

Votre Konvink

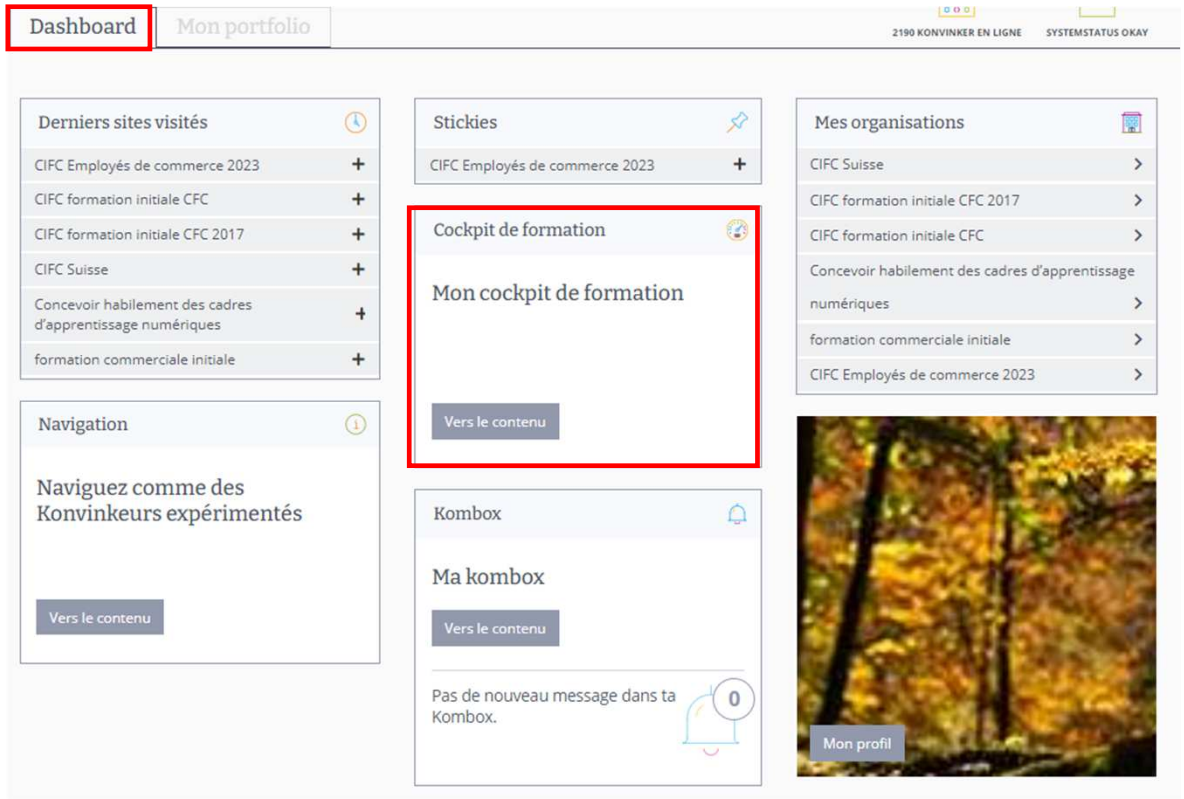
Des tutos et de nombreuses informations





Votre Konvink

Le cockpit

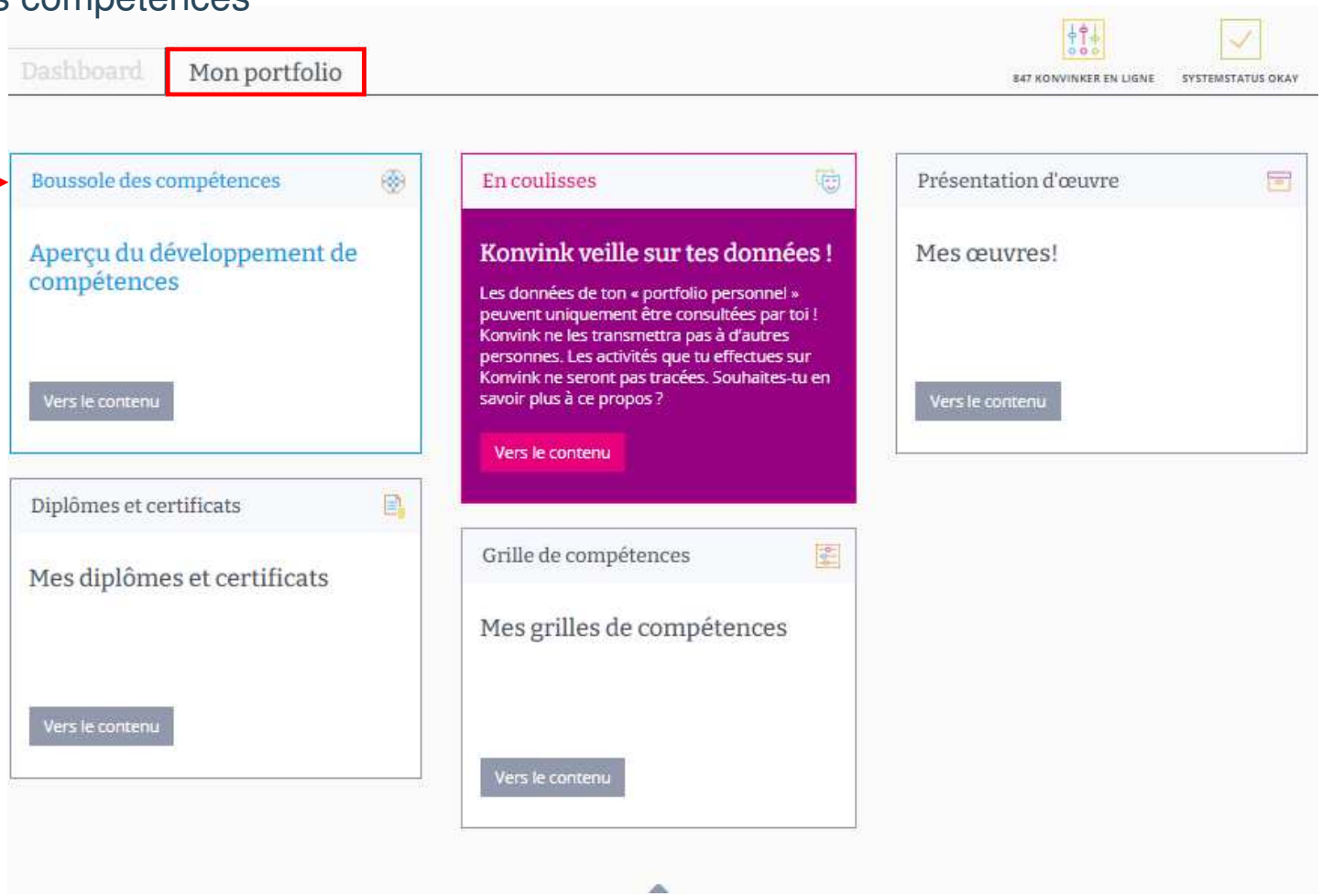


Votre Konvink

Le cockpit

Votre Konvink

Les boussoles des compétences



Votre Konvink

Les boussoles des compétences

Propre

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

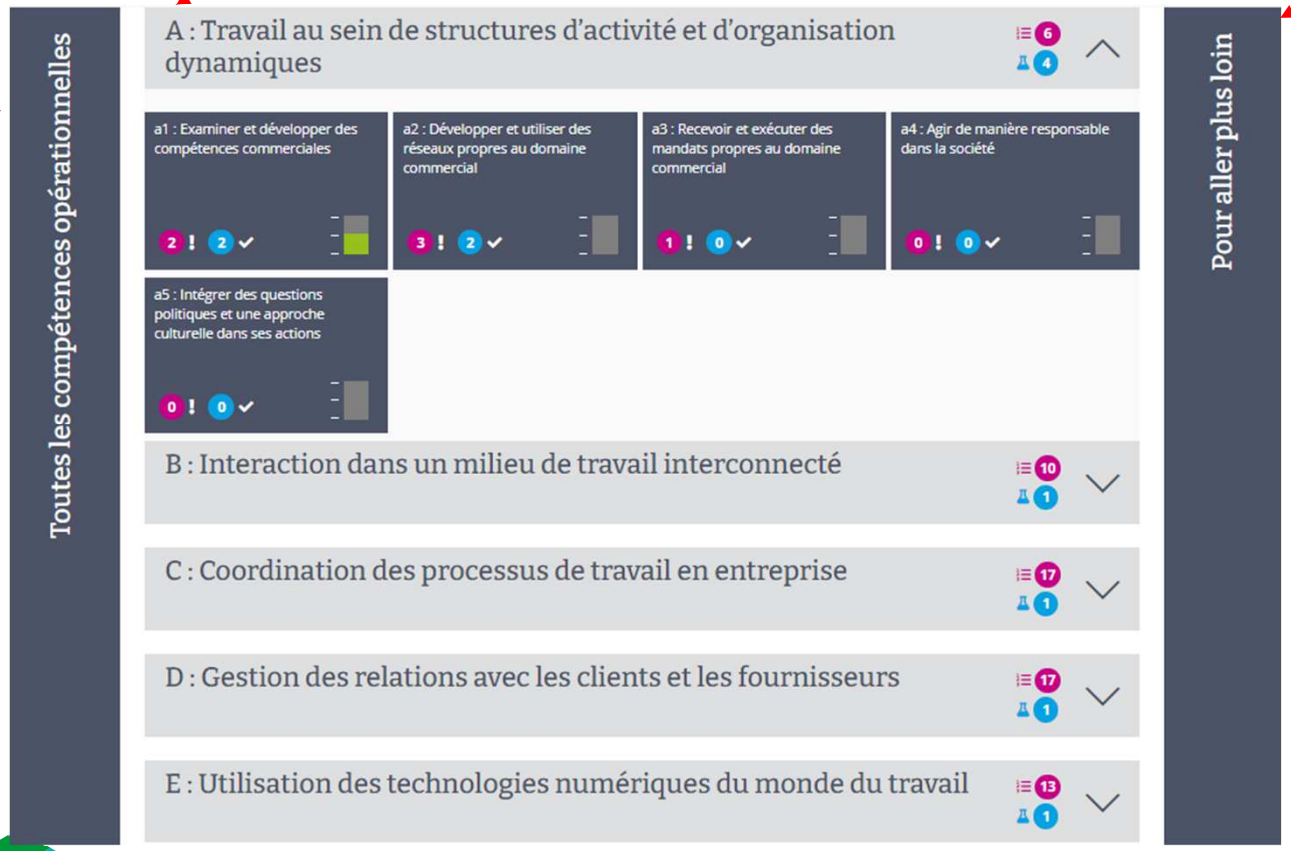
Partagés

Nom	Boussole des compétences	Visible jusqu'à	Voir	Notes	Rapport
Laurence Chételat	**Employé-e de commerce CFC SA** Observe la boussole des compétences. Tu peux obtenir un aperçu du développement de compétences et au besoin, créer directement un rapport.	18.10.2023			
Mia Modèle	**Employé-e de commerce CFC SA** Observe la boussole des compétences. Tu peux obtenir un aperçu du développement de compétences et au besoin, créer directement un rapport.	31.12.2033			

La boussole

Option 1 : Accès par domaine de compétences (A-E)

Option 2 : Accès par année de formation



1. **<u>L'apprenti-e</u>** y réalise son travail et constitue son portfolio
2. Découvre une riche littérature
3. Partage différents documents

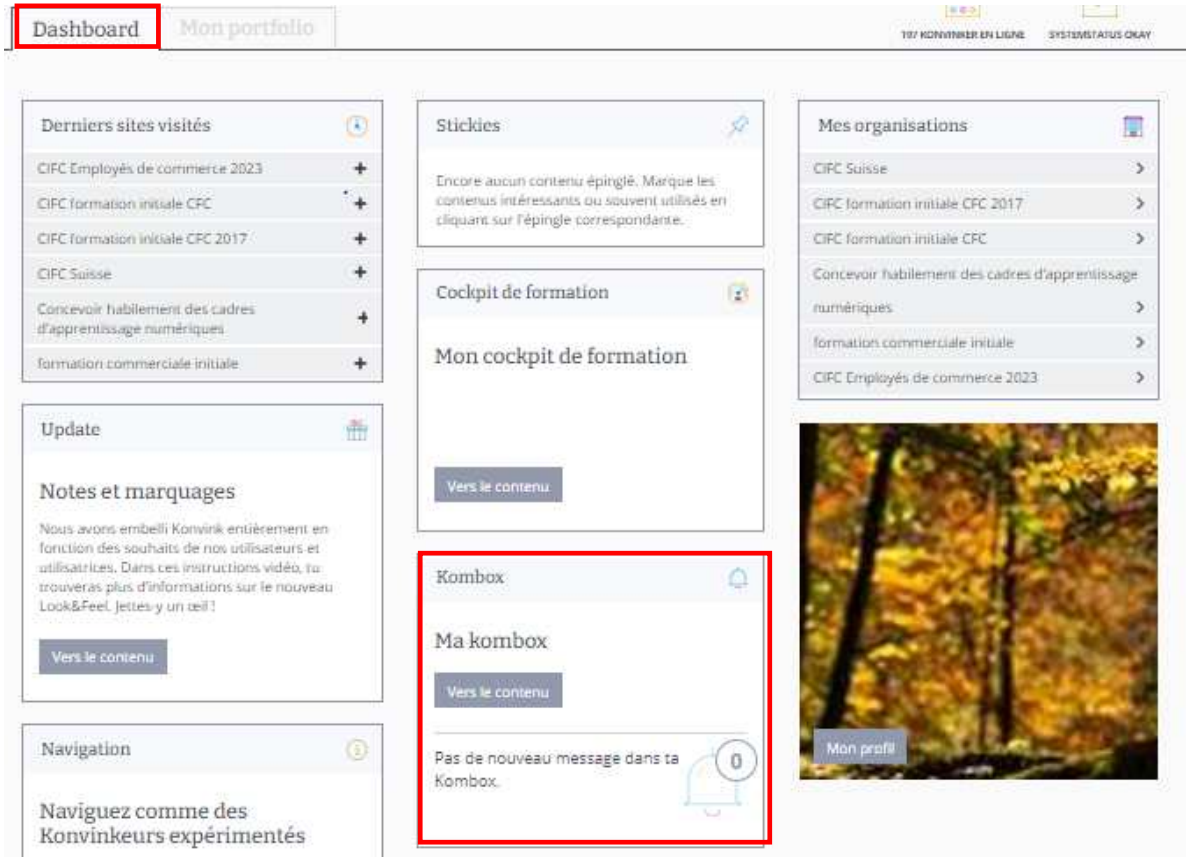
4. **<u>Le formateur</u>**, **<u>la formatrice possède :</u>**
5. Sa propre boussole (pour voir les 64 mandats)
6. Découvre une riche littérature
7. Les boussoles partagées

Votre Konvink

Insérer des appréciations concernant votre apprenti-e
Visibles par vous uniquement
Se fait également depuis le cockpit

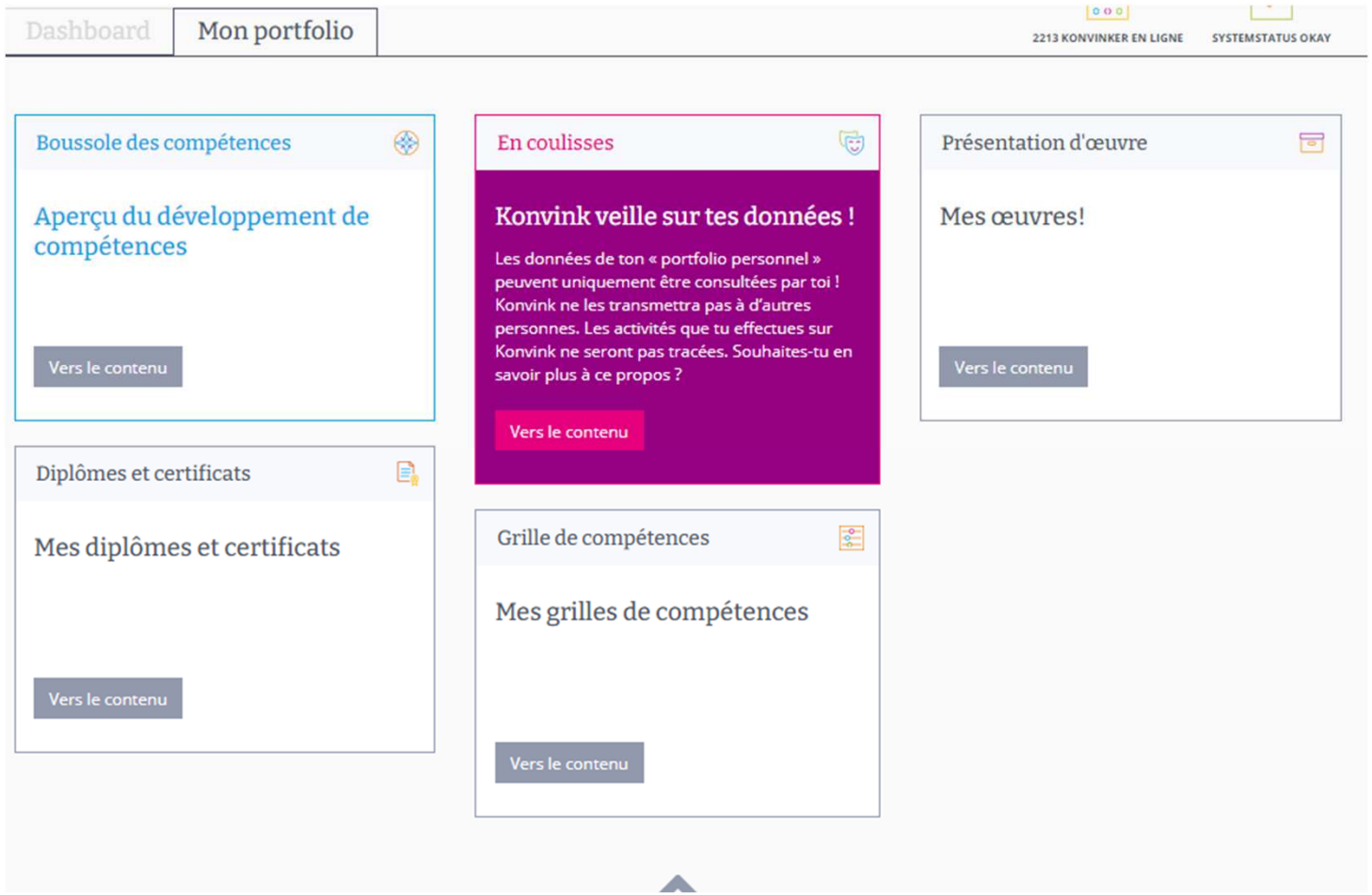
Votre Konvink

Régler vos préférences



Le Konvink de votre apprenti-e

Le portfolio de l’apprenti-e

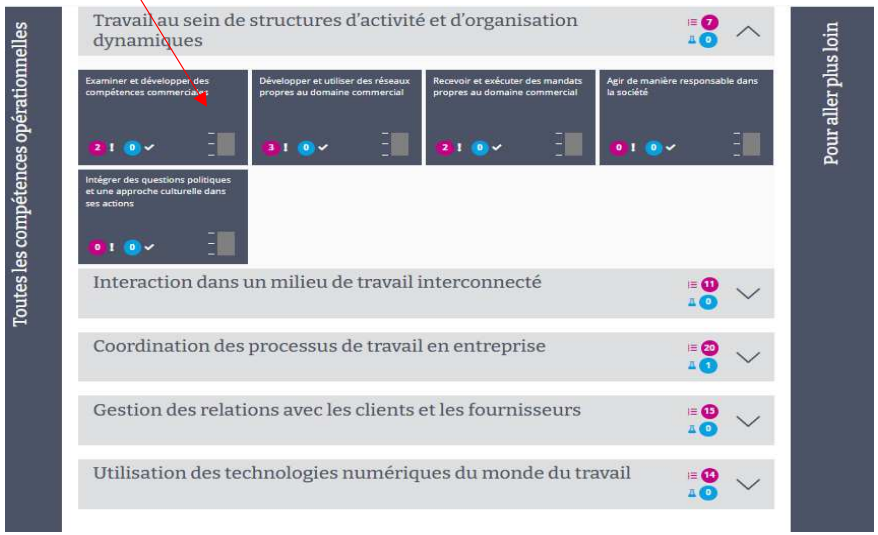


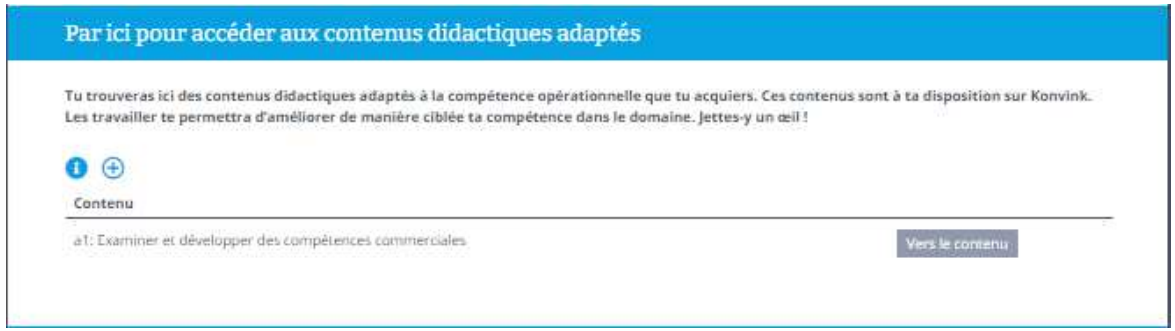
Ce que votre apprenti-e doit faire dans KONVINK

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

Ce que votre apprenti-e peut faire dans KONVINK

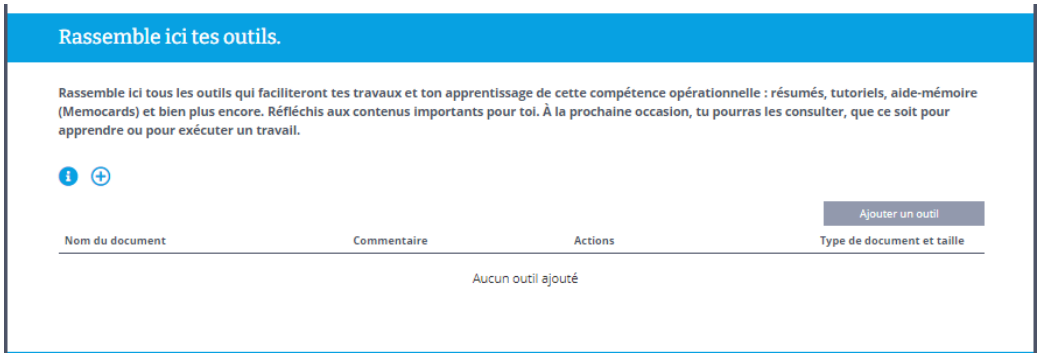
Lire / visionner de nombreuses informations en lien avec les mandats





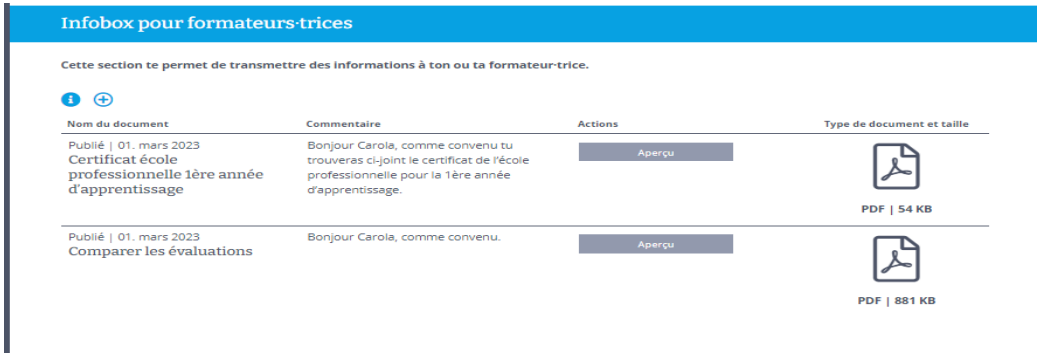
Ce que votre apprenti-e peut faire dans KONVINK

Ajouter tous les documents utiles en lien avec les mandats



Ce que votre apprenti-e peut faire dans KONVINK

Utiliser l'outil pour vous communiquer des informations
(ex. ses notes scolaires, son plan de formation)



Créer une œuvre

Créer une oeuvre

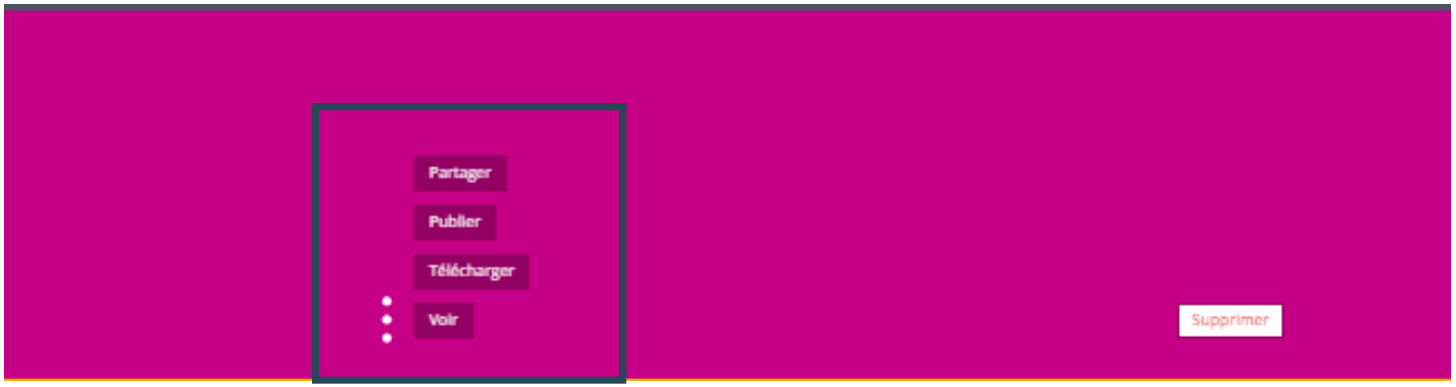
Œuvre entreprise / Œuvre cours inter

Mandat créer une oeuvre

Définition de la tâche
Vous avez découvert la structure d'un mandat pratique. Connectez-vous sur Konvink, affichez la boussole des compétences et ouvrez le mandat pratique « Faire preuve d'esprit d'équipe » (CO B1, 2ème année). Individuellement, exécutez les trois premières tâches partielles du mandat pratique et documentez-les dans une œuvre.
Attente/objectif
Vous avez documenté les trois premières tâches partielles dans une œuvre et vous avez ensuite l'occasion d'échanger vos conclusions avec votre voisin-e de table.
Conditions-cadres
Outil : boussole des compétences, mandat pratique « Faire preuve d'esprit d'équipe » (CO B1) Forme sociale : travail individuel Durée : 20' de préparation

Les œuvres

Les options possibles



Partager = faire lire l’œuvre à un tiers

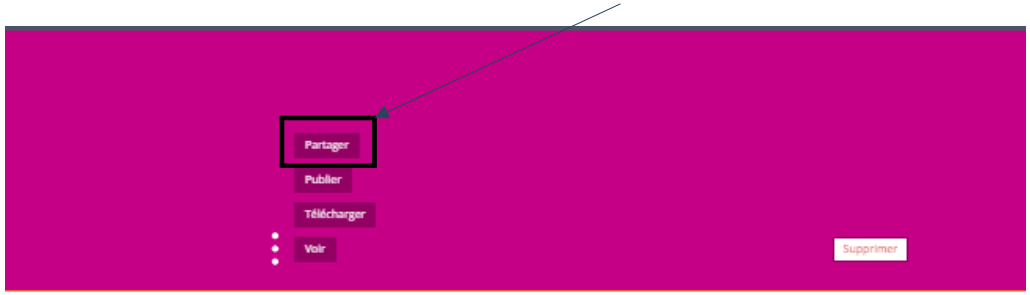
Publier = rendre visible l’œuvre aux camarades et profs des cours inter (uniquement les œuvres des cours inter)

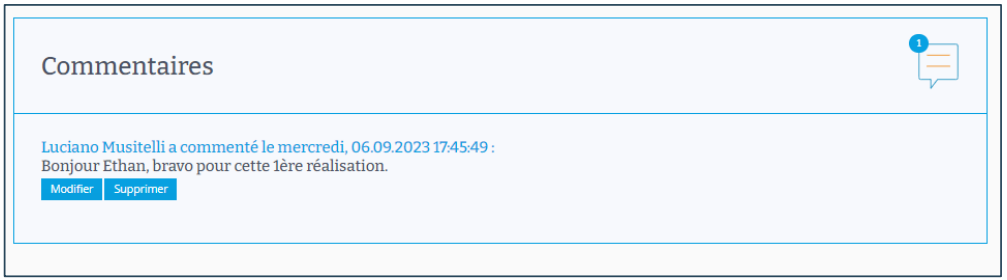
Télécharger = obtenir un pdf de l’œuvre

Voir = visualiser

Créer une œuvre

Vous informer de ses réalisations



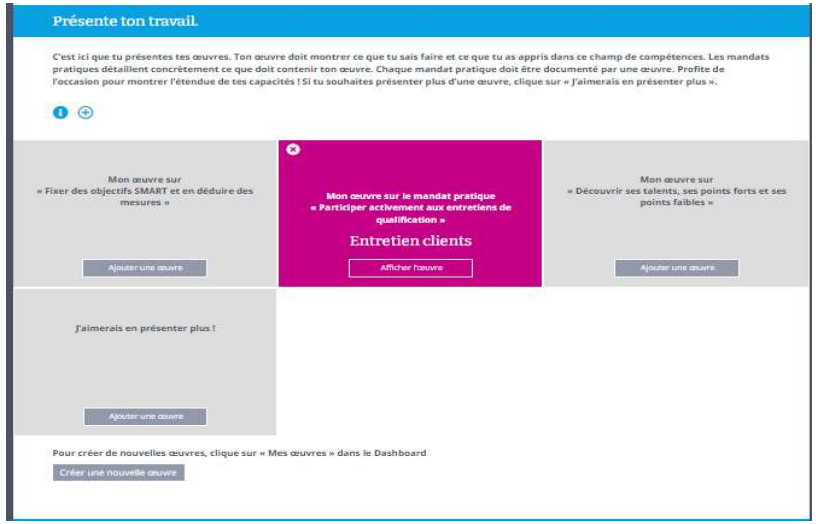


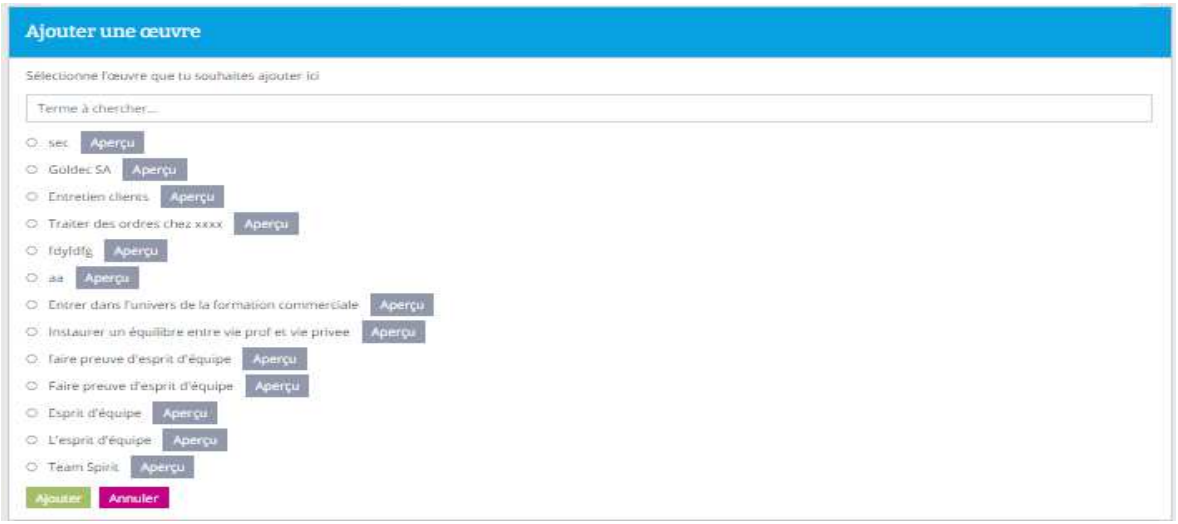
Créer une œuvre

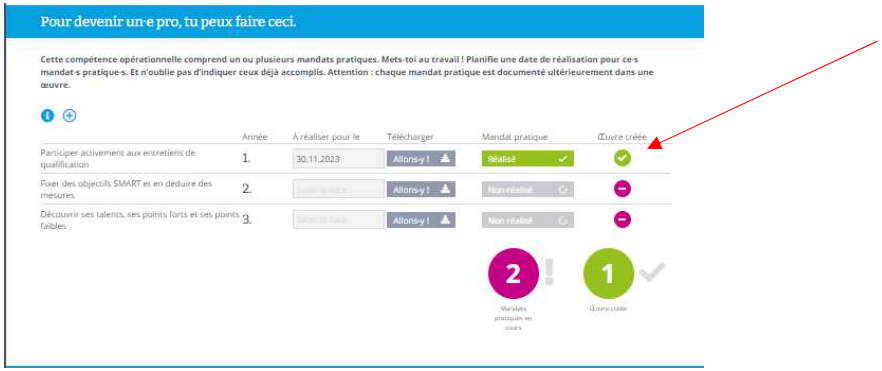
Lier une œuvre à un mandat

Créer une œuvre

Lier une œuvre à un mandat





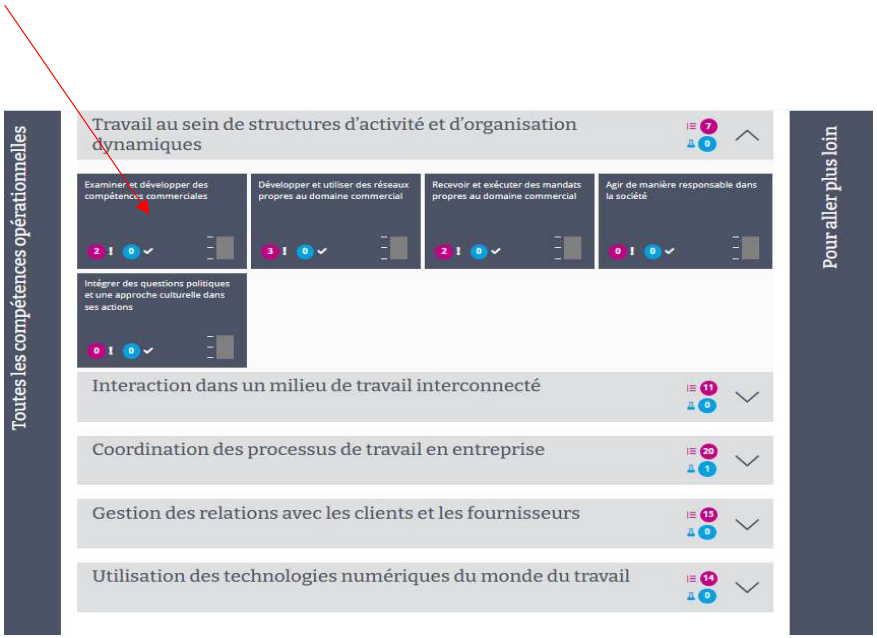


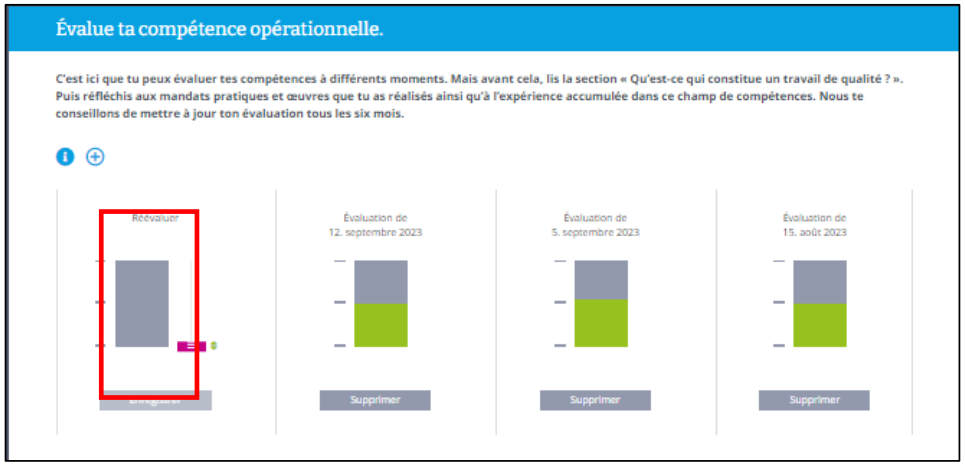
Evaluer les compétences des personnes en formation

S’autoévaluer en fin de semestre

L’apprenti-e

- S’autoévalue brièvement sur chaque compétence exercée pendant le semestre (autoévaluation flash)



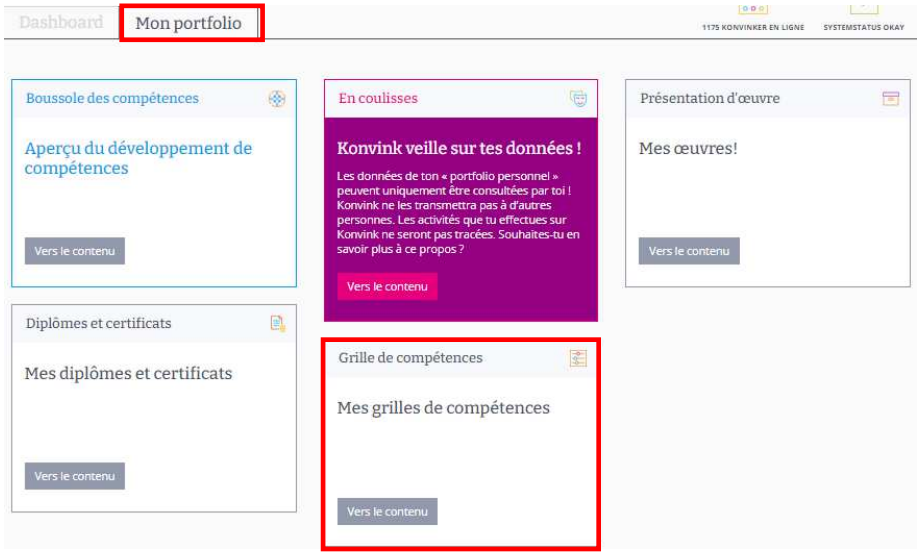


Evaluer les compétences de l’apprenti

À la fin du semestre :

- L’apprenti-e procède à une évaluation de son niveau de compétence
- Vous invite pour une évaluation (externe)
- L’apprenti-e ou vous procédez à la fusion des réponses pour comparaison (pour vous, depuis le cockpit)

- Base pour les entretiens de qualification semestriels



Mener un entretien de qualification ciblé

Mener un entretien de qualification ciblé (1/2)

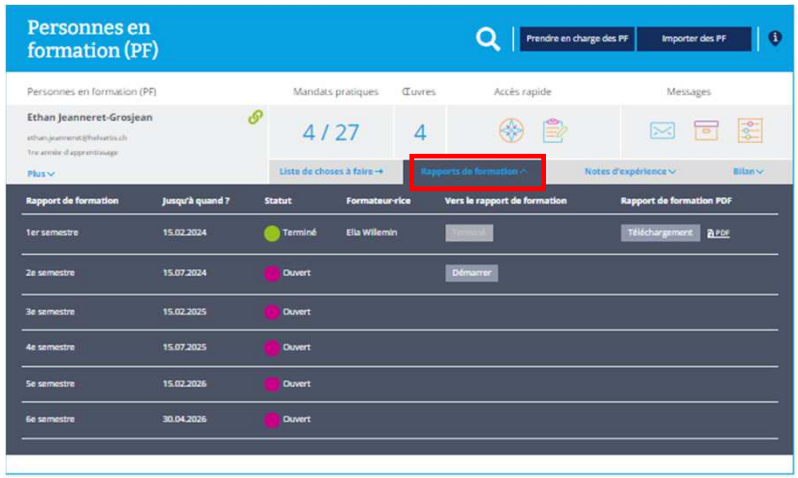
À la fin du semestre :

Vous organisez un entretien de qualification

- Sur la base des **Grilles de compétences** et des **mandats pratiques réalisés**

- Vous abordez les **points forts et les points faibles** de votre apprenti-e;
- Vous définissez des **mesures de développement** pour le semestre à venir

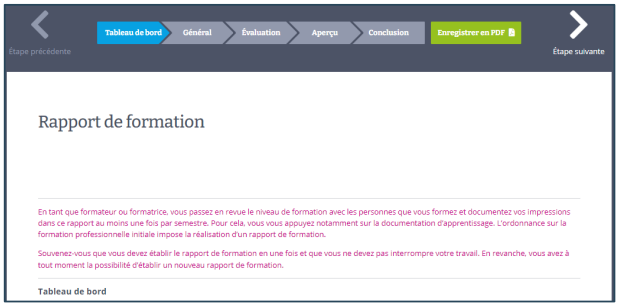
- L'outil est disponible depuis votre cockpit



Mener un entretien de qualification ciblé (2/2)

Suivi

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

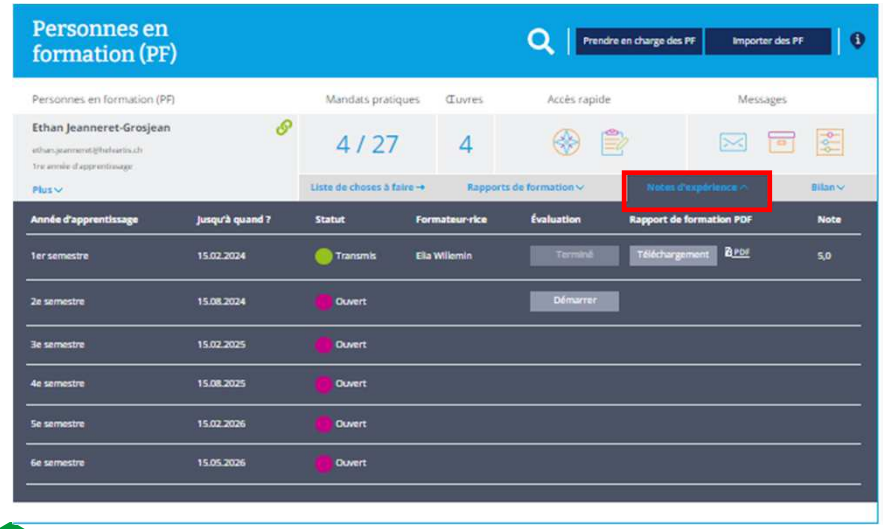


Attribuer une note d’expérience en entreprise

Attribuer une note d’expérience en entreprise (1/2)

À la fin du semestre :

- Vous attribuez une note d’expérience
- Outil disponible depuis votre Cockpit
- Vous conservez le document avec la note dans Konvink
- Transmettez la note d’expérience via Konvink à la plateforme d’échange de données cantonale BDEFA2



Mandat « Expliquer la formation à votre apprenti-e»

Définition de la tâche
Formez un binôme. Une personne prend le rôle de /de la responsable de formation qui explique les différents outils de la formation à son apprenti-e. L'autre joue le rôle de l'apprenti-e. Après 10 minutes, inversez les rôles
Attente/objectif
Passez en revue les différents outils de la formation et exercer votre aptitude à les expliquer la formation.
Conditions-cadres
Outil : Konvink et plan de formation Forme sociale : travail en binôme Durée : 15' par participant-e

Les nouveaux cours interentreprises

Les nouveaux cours interentreprises

- Orientation systématique vers les compétences opérationnelles
- Rappel de l’utilisation du Portfolio personnel

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

Les nouveaux cours interentreprises

Réalisations attendues

En 1ère 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 2ème 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

Votre suivi

Avant l’arrivée de l’apprenti-e

- Lire les mandats pratiques
- Rédiger le plan de formation (quoi et quand)
  - Impliquer les différentes personnes concernées en entreprise
- Inscrire l’entreprise et l’apprenti-e sur Konvink
- Définir le soutien financier de l’entreprise pour l’achat de :
  - L’ordinateur
  - Des supports scolaires
  - L’abonnement à Konvink

Vos rappels pour un suivi de la formation

Au début de la formation

- Le plan de formation
- Le partage du cockpit

Tous les mois

- Le carnet de notes
- Le suivi des mandats et œuvres «entreprise»
- Le suivi des mandats et œuvres «cours interentreprises»
- Le suivi du portfolio

Tous les semestres

- L’autoévaluation flash
- L’autoévaluation avec la grille des compétences et votre évaluation
- Le rapport de formation
- L’entretien
- La note

Procédure de qualification / examens finaux

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

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)

Procédure de qualification (3/3)

Examens scolaires finaux

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

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

- DCO B

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

- DCO C

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

- DCO D

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

- DCO E

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

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

Votre rôle de formatrice/formateur

Mandat

Définition de la tâche

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

Attente/objectif

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

Conditions-cadres

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

Les 4 rôles du formateur / de la formatrice

Le guide

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

Le trainer

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

L'accompagnateur

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

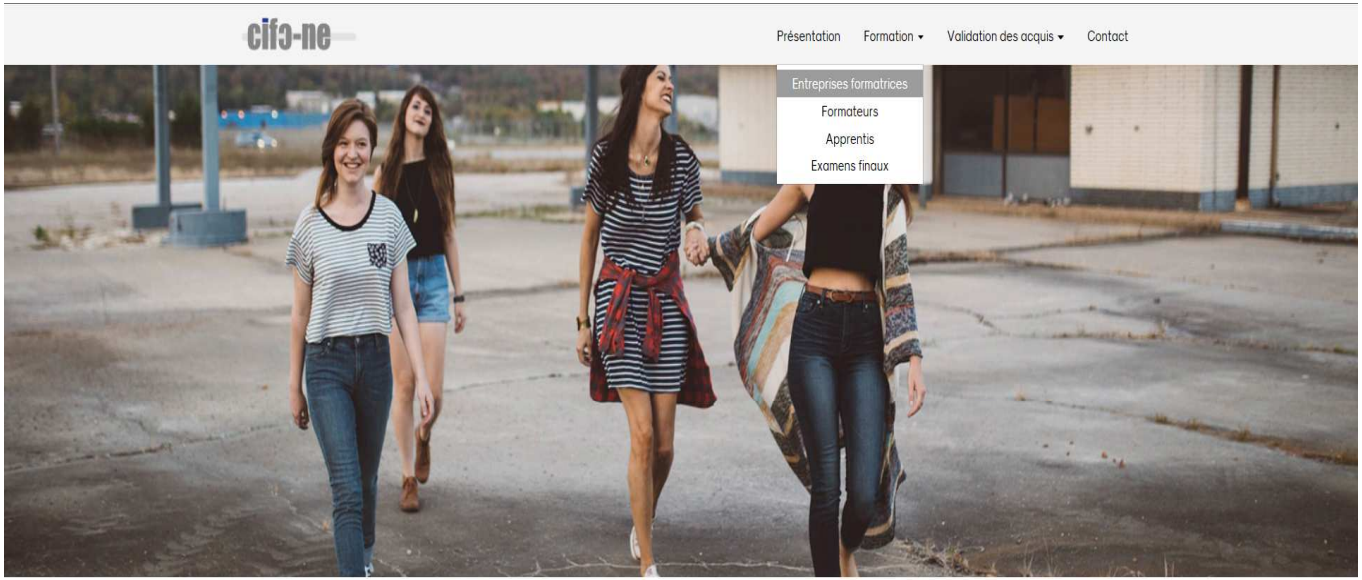
Inspiré de la source : Sonja Radatz « Beratung und Ratschlag »

Mon rôle de formatrice/formateur

Le rôle de coach

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

www.cifc-ne.ch



Former aujourd'hui pour assurer demain

Contact

CIFC-NE

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

Tél. 032/910.94.07
Fax. 032/910.94.01
E-Mail info@cifc-ne.ch
Site www.cifc-ne.ch

Mme Laurence Chételat

Refcom

cifo-ne refcom

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

Les formations à venir

Formations

- Méthodologie et coaching

Garder le contact

☞ Groupe de formateurs

Questions ?

Evaluation

Merci de votre attention