



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale



Module d'approfondissement en entreprise Employé-e de commerce AFP

Version 2026

2 Agenda

1 Former en fonction des compétences opérationnelles

2 Planifier et mettre en œuvre la formation en entreprise

3 Mon rôle de formatrice/formateur

4 Cours interentreprises

5 Procédure de qualification

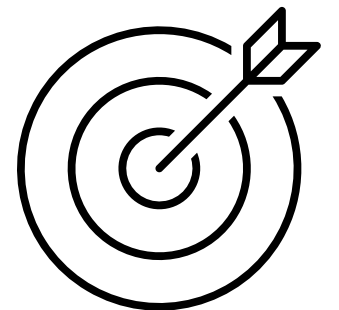
6 Résumé et conclusion



3 Objectifs

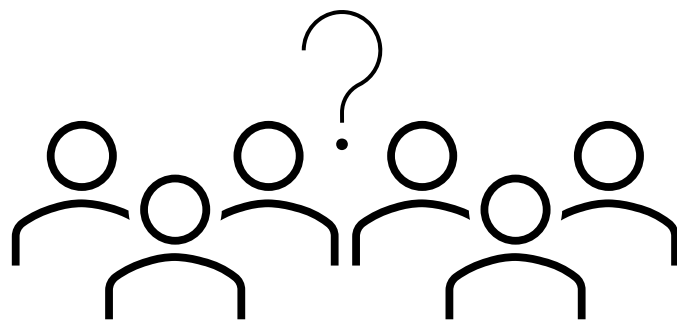
Les participantes et participants

- peuvent élaborer un **plan de formation** pour leur entreprise de manière autonome ;
- connaissent le **mandat pratique** et la **grille de compétences** en tant qu'instruments de développement des compétences en entreprise et savent les utiliser à bon escient ;
- connaissent l'**entretien de qualification** et le **rapport de formation** en tant que bases de l'évaluation des compétences en entreprise et peuvent les utiliser dans la pratique ;
- connaissent l'instrument d'évaluation pour le contrôle des compétences en entreprise (**formulaire de note d'expérience**) et peuvent l'utiliser de manière autonome ;
- peuvent décrire leur rôle de formatrice/formateur en entreprise ou de formatrice/formateur pratique sans outils ;
- connaissent le concept, les phases et les contenus des cours interentreprises et peuvent en expliquer la signification ;
- connaissent la **structure de la procédure de qualification** et le contenu du **travail préparatoire au travail pratique (TPTP)**
- peuvent échanger activement avec d'autres participant-e-s et retenir des conseils pour la pratique.



Qui est qui ?

5 Qui est qui ?



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



[Kahoot-Quiz](#)



**Développer des compétences opérationnelles –
les interactions essentielles entre les 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)

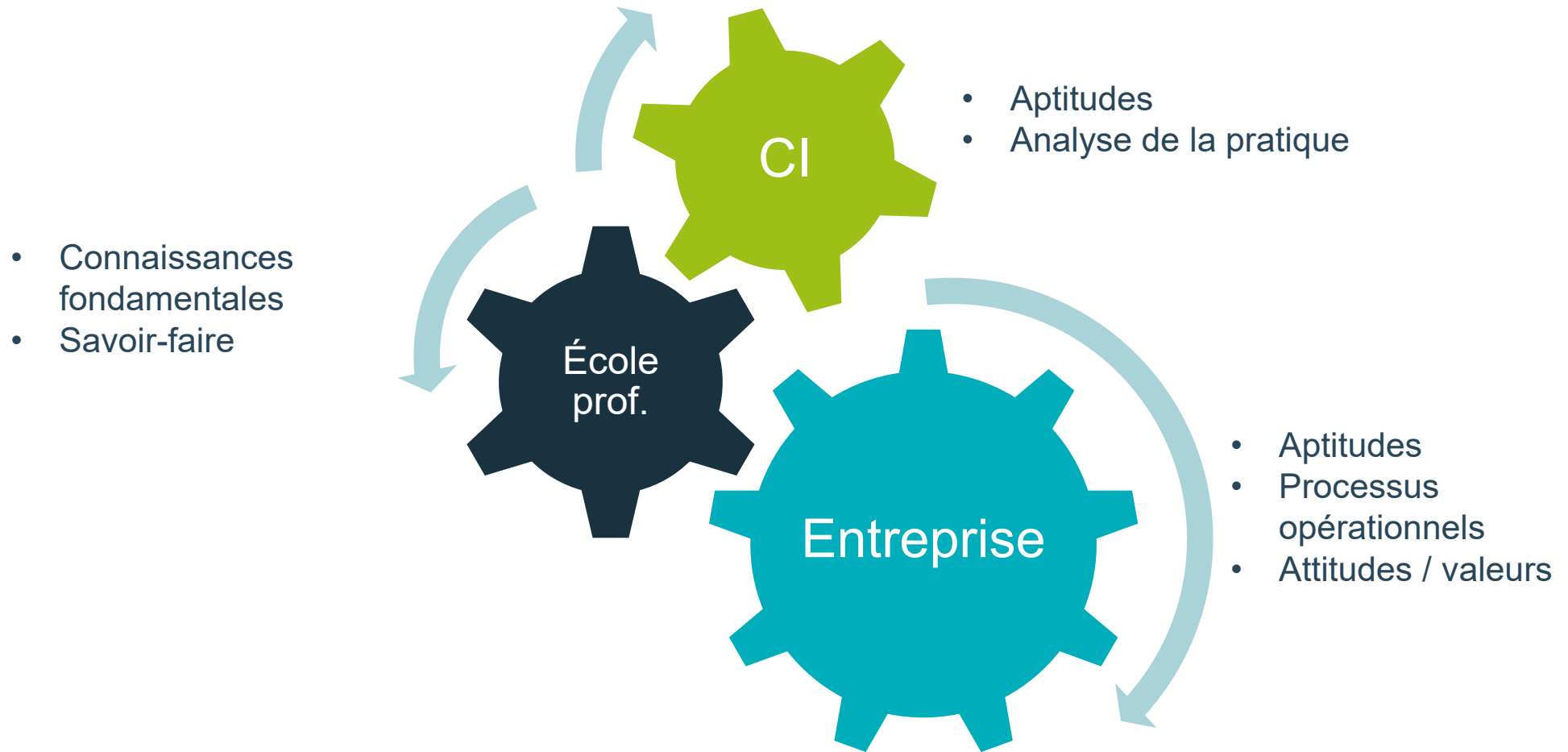


9 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées et employés de commerce AFP

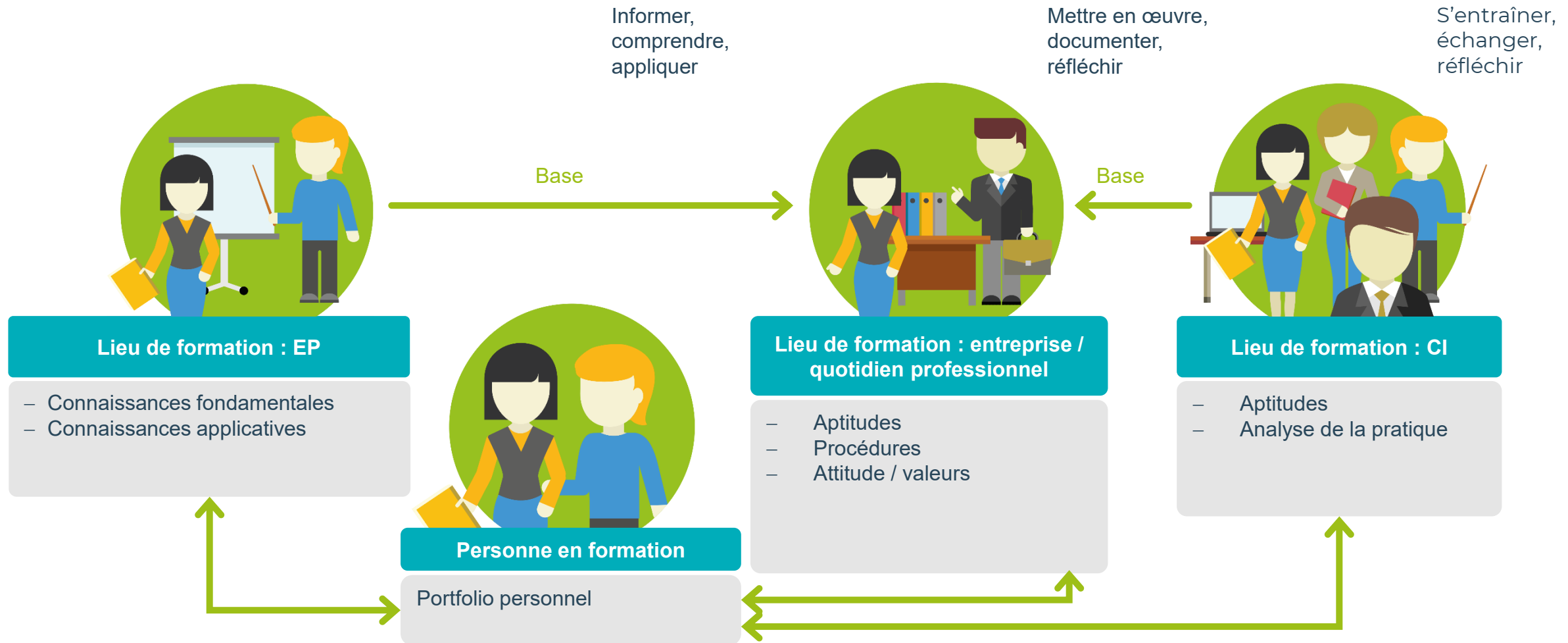
Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
a	Gestion du développement professionnel et personnel	a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	a3 : Gérer les changements dans l'environnement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



10 Les interactions entre les trois lieux de formation (1/2)

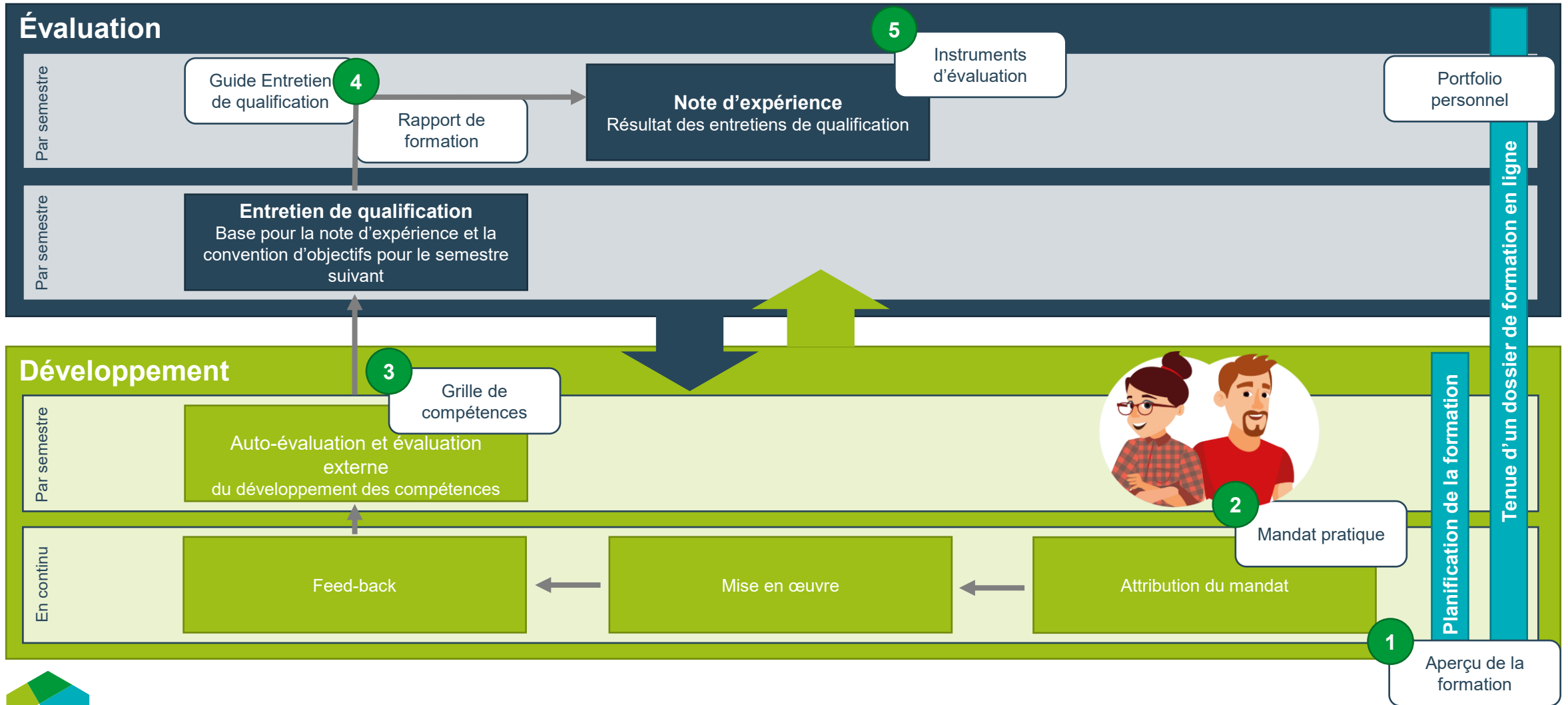


11 Les interactions entre les trois lieux de formation(2/2)



La formation en entreprise

13 Formation en entreprise



14 Préparation

1. Acquérir des médias d'apprentissage dans [la boutique en ligne de la CIFC Suisse](#) et [saisir les données de base](#)
2. Importer les apprentis dans le cockpit de formation
3. Lier la boussole de compétences

Tous les comptes de démonstration seront supprimés au 31.07.



15 Pour quelles étapes de la formation en entreprise ai-je besoin d'un compte Konvink ?

Étape	Tâche	Responsabilité	Compte Konvink nécessaire
1	Planifier la formation en entreprise au moyen de l'aperçu de la formation et des plans de rotation internes	Formateurs/trices en entreprise	Oui
2	Guider le développement des compétences des personnes en formation à l'aide de mandats pratiques, encadrer la mise en œuvre et rédiger un retour concernant la documentation (œuvre)	Formateurs/trices en entreprise / pratiques	Non
3	Évaluer le niveau de compétence des personnes en formation à la fin du semestre (grille de compétence évaluation externe)	Formateurs/trices en entreprise / pratiques	Non
4	Mener l'entretien de qualification avec les personnes en formation à la fin du semestre et créer le rapport de formation semestriel	Formateurs/trices en entreprise	Oui
5	Attribuer la note d'expérience en entreprise aux personnes en formation à la fin du semestre	Formateurs/trices en entreprise	Oui

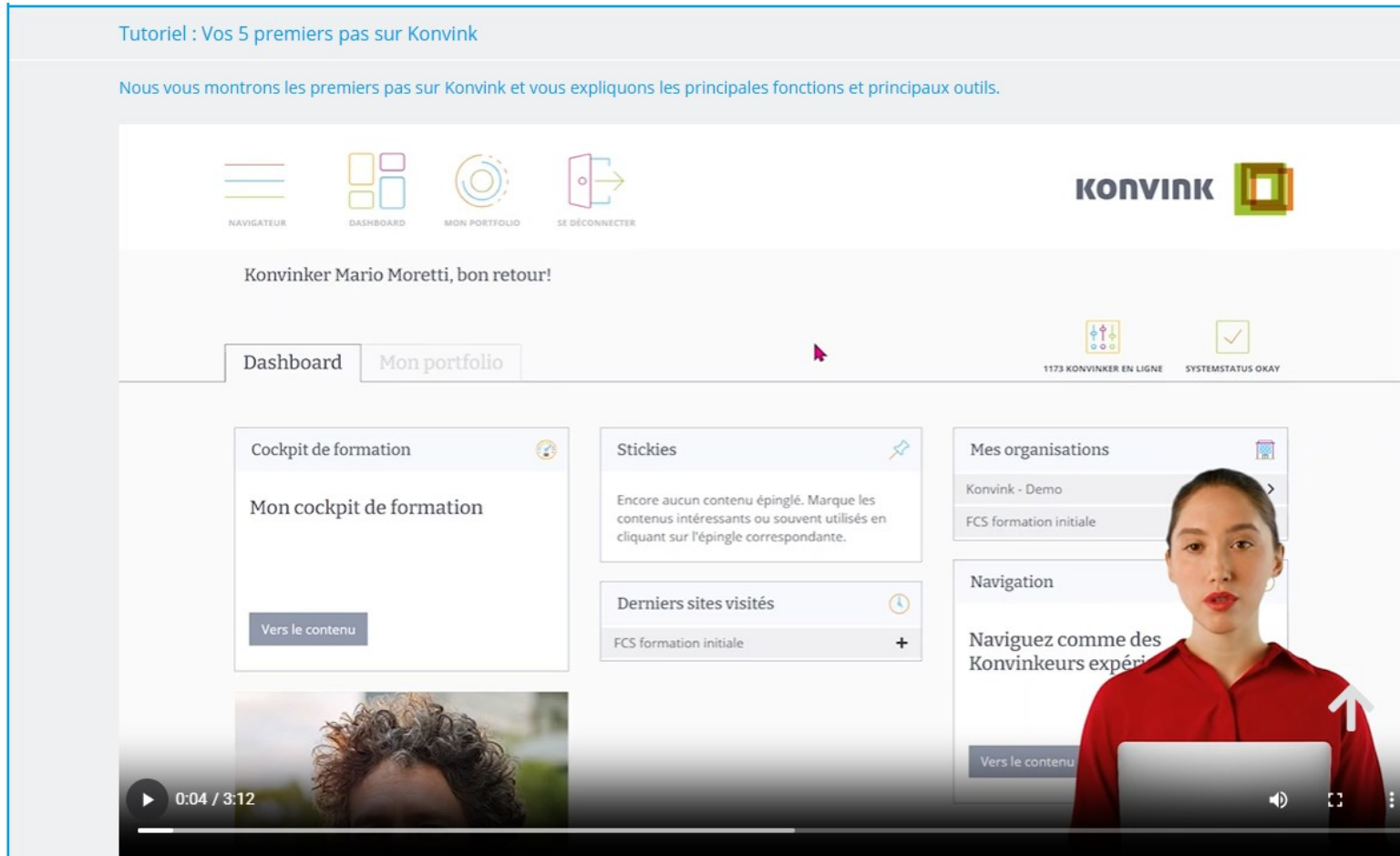
Pour travailler avec le cockpit de formation, il faut disposer d'un compte Konvink.



16 Vidéo – 5 premiers pas sur Konvink (optionnel)

Tutoriel : Vos 5 premiers pas sur Konvink

Nous vous montrons les premiers pas sur Konvink et vous expliquons les principales fonctions et principaux outils.



Konvink

NAVIGATEUR DASHBOARD MON PORTFOLIO SE DÉCONNECTER

Konvinker Mario Moretti, bon retour!

Dashboard Mon portfolio

1173 KONVINKER EN LIGNE SYSTEMSTATUS OKAY

Cockpit de formation

Mon cockpit de formation

Vers le contenu

Stickies

Encore aucun contenu épinglé. Marque les contenus intéressants ou souvent utilisés en cliquant sur l'épingle correspondante.

Derniers sites visités

FCS formation initiale

Mes organisations

Konvink - Demo

FCS formation initiale

Navigation

Naviguez comme des Konvinkeurs expérimentés

Vers le contenu

0:04 / 3:12

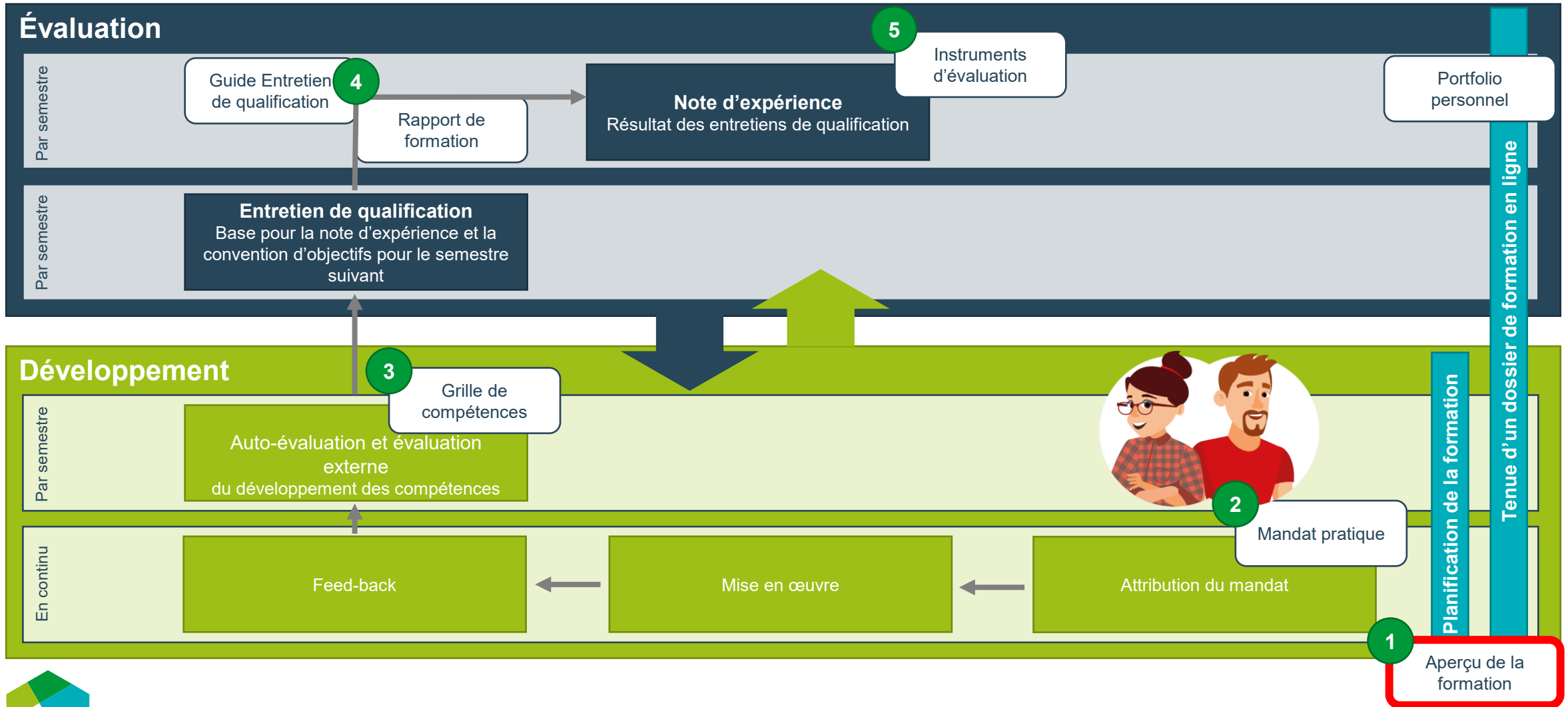
Chemin d'accès pour trouver la vidéo dans Konvink :

Dashboard → CIFIC Employés de commerce → Pour les formateurs et formatrices → Mes tâches en tant que formateur-riche → Etape 1 : Planifier la formation professionnelle → Tutoriel : vos 5 premiers pas sur Konvink

Phase de développement

Étape 1 : planifier la formation en entreprise

18 Les cinq étapes de la formation en entreprise



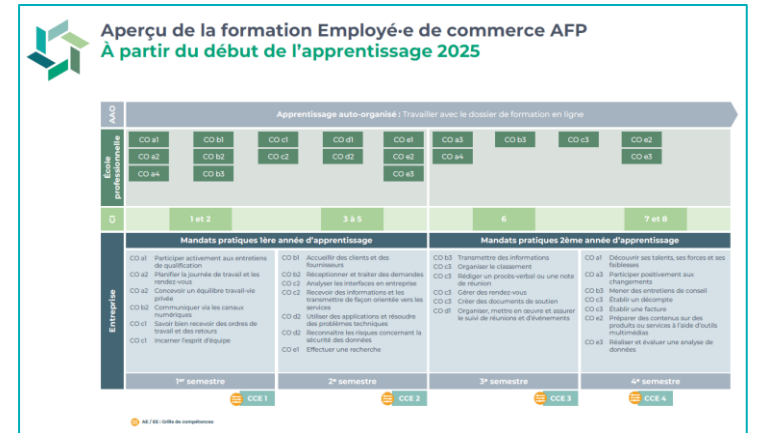
19 Étape 1 : planifier la formation en entreprise (1/3)

Situation initiale

Dans le cadre de la formation initiale « Employé-e-s de commerce CFC DA », votre rôle de formateur ou formatrice consiste à encadrer et à évaluer les personnes en formation. Vous recevez un aperçu de la formation ainsi qu'un plan de formation qui vous aident à planifier les phases du développement et de l'évaluation des personnes en formation dans l'entreprise.

Utilité

Encadrement optimal des personnes en formation grâce à une **planification globale du développement et de l'évaluation à l'aide de la vue d'ensemble de la formation et de la planification de la formation.**



Modèle de plan de formation Employé-e de commerce AFP à partir du début de l'apprentissage 2025 - 2 années

Mandat pratique	Plan	1ère année d'apprentissage				2ème année d'apprentissage				Date de début / Lecture énoncé / Initiation de la pratique
		Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	
Enoncé MP - Semestre 1										
a1 Participer activement aux entretiens de qualification	1	x								
a2 Planifier la journée de travail et les rendez-vous	1	x								
a3 Concevoir un équilibre travail-vie privée	1	x								
b2 Communiquer via les canaux numériques	1	x								
c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	1	x								
c1 Incarner l'esprit d'équipe	1	x								
Evaluation - Semestre 1										
1. Grille de compétences (apprenti + formateur) (ou plus tard le 31 janvier)	1	x								
2. Entretien de qualification & Rapport de formation (ou plus tard le 15 février)	1	x								
3. Note d'expérience (ou plus tard le 15 février)	1	x								
Enoncé MP - Semestre 2										
b1 Accueillir des clients et des fournisseurs	2		x							
b2 Réceptionner et traiter des demandes	2		x							
c2 Analyser les interfaces en entreprise	2		x							
c2 Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services	2		x							
d2 Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques	2		x							
e2 Reconnaître les risques concernant la sécurité des données	2		x							
e1 Effectuer une recherche	2		x							
Evaluation - Semestre 2										
1. Grille de compétences (apprenti + formateur) (ou plus tard le 31 juillet)	2		x							
2. Entretien de qualification & Rapport de formation (ou plus tard le 15 août)	2		x							
3. Note d'expérience (ou plus tard le 15 août)	2		x							
Enoncé MP - Semestre 3										
b3 Transmettre des informations	3			x						
c3 Organiser le classement	3			x						
c3 Rédiger un procès-verbal et des notes de réunion	3			x						





Aperçu de la formation Employé·e de commerce AFP

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 a3	CO b3	CO c3	CO e2
	CO a2	CO b2	CO c2	CO d2	CO e2	CO a4			CO e3
	CO a4	CO b3			CO e3				
CI	1 et 2		3 à 5		6		7 et 8		
Entreprise	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage				Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification CO a2 Planifier la journée de travail et les rendez-vous CO a2 Concevoir un équilibre travail-vie privée CO b2 Communiquer via les canaux numériques CO c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours CO c1 Incarner l'esprit d'équipe	CO b1 Accueillir des clients et des fournisseurs CO b2 Réceptionner et traiter des demandes CO c2 Analyser les interfaces en entreprise CO c2 Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services CO d2 Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques CO d2 Reconnaître les risques concernant la sécurité des données CO e1 Effectuer une recherche	CO b3 Transmettre des informations CO c3 Organiser le classement CO c3 Rédiger un procès-verbal ou une note de réunion CO c3 Gérer des rendez-vous CO c3 Créer des documents de soutien CO d1 Organiser, mettre en œuvre et assurer le suivi de réunions et d'événements	CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses CO a3 Participer positivement aux changements CO b3 Mener des entretiens de conseil CO c3 Établir un décompte CO c3 Établir une facture CO e2 Préparer des contenus sur des produits ou services à l'aide d'outils multimédias CO e3 Réaliser et évaluer une analyse de données	1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre	
	CCE 1		CCE 2		CCE 3		CCE 4		

Plan de formation

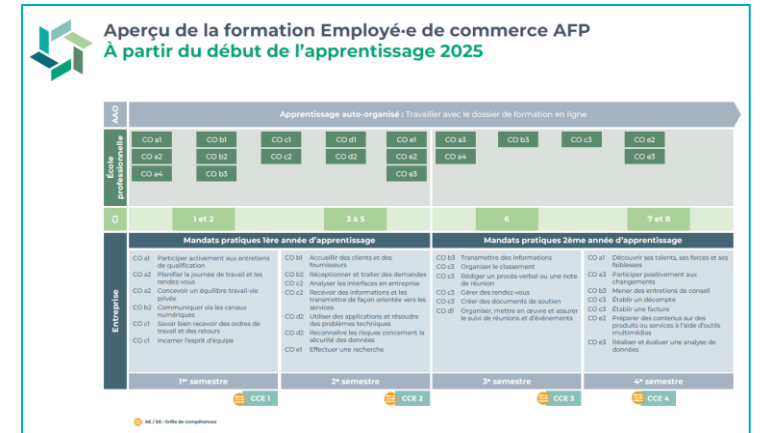
Modèle de plan de formation Employé-e de commerce AFP à partir du début de l'apprentissage 2025 - 2 années

Mandat pratique	Plan	1ère année d'apprentissage		2ème année d'apprentissage		Date de début (Lecture énoncé + Initiation de la pratique)	Date de fin (Délai de remise de l'œuvre dans Konvink)
		Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4		
Enoncé MP - Semestre 1							
a1 Participer activement aux entretiens de qualification	1	x					
a2 Planifier la journée de travail et les rendez-vous	1	x					
a2 Concevoir un équilibre travail-vie privée	1	x					
b2 Communiquer via les canaux numériques	1	x					
c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	1	x					
c1 Incarner l'esprit d'équipe	1	x					
Evaluation - Semestre 1							
1. Grille de compétences (apprenti + formateur) (au plus tard le 31 janvier)	1	x					
2. Entretien de qualification & Rapport de formation (au plus tard le 15 février)	1	x					
3. Note d'expérience (au plus tard le 15 février)	1	x					
Enoncé MP - Semestre 2							
b1 Accueillir des clients et des fournisseurs	2		x				
b2 Réceptionner et traiter des demandes	2		x				
c2 Analyser les interfaces en entreprise	2		x				
c2 Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services	2		x				
d2 Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques	2		x				
d2 Reconnaître les risques concernant la sécurité des données	2		x				
e1 Effectuer une recherche	2		x				
Evaluation - Semestre 2							

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

Démarche

1. Consultez l'aperçu de la formation pour avoir une vue d'ensemble des mandats pratiques de l'année de formation concernée.
2. L'aperçu vous montre également quelles compétences opérationnelles sont traitées à l'école professionnelle.
3. Réfléchissez au domaine de votre entreprise et aux délais à fixer pour la réalisation des mandats pratiques et consignez-les dans le plan de formation (Excel).
4. Planifiez au moins une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre, ainsi que l'entretien de qualification.
5. Réfléchissez à la personne qui encadrera la personne en formation dans la réalisation des mandats pratiques et définissez les modalités avec les personnes concernées.



Modèle de plan de formation Employé-e de commerce AFP à partir du début de l'apprentissage 2025 - 2 années

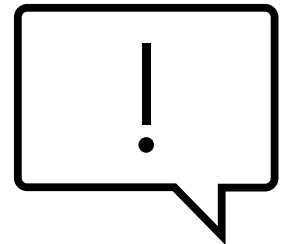
Mandat pratique	Plan	1ère année d'apprentissage				2ème année d'apprentissage				Date de début (Lecture énoncé + Initiation de la pratique)
		Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	
Enoncé MP - Semestre 1										
a1 Participer activement aux entretiens de qualification	1	x								
a2 Planifier la journée de travail et les rendez-vous	1	x								
a3 Concevoir un équilibre travail-vie privée	1	x								
b2 Communiquer via les canaux numériques	1	x								
c1 Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	1	x								
c1 Incarner l'esprit d'équipe	1	x								
Evaluation - Semestre 1										
1. Grille de compétences (apprenti + formateur) (ou plus tard le 31 janvier)	1	x								
2. Entretien de qualification à Rapport de formation (ou plus tard le 15 février)	1	x								
3. Note d'expérience (ou plus tard le 15 février)	1	x								
Enoncé MP - Semestre 2										
b1 Accueillir des clients et des fournisseurs	2		x							
b2 Réceptionner et traiter des demandes	2		x							
c2 Analyser les marchés en entreprise	2		x							
c2 Recevoir des informations et les transmettre de façon orientée vers les services	2		x							
d2 Utiliser des applications et résoudre des problèmes techniques	2		x							
e2 Reconnaître les risques concernant la sécurité des données	2		x							
e1 Effectuer une recherche	2		x							
Evaluation - Semestre 2										
1. Grille de compétences (apprenti + formateur) (ou plus tard le 31 juillet)	2		x							
2. Entretien de qualification à Rapport de formation (ou plus tard le 15 août)	2		x							
3. Note d'expérience (ou plus tard le 15 août)	2		x							
Enoncé MP - Semestre 3										
b3 Transmettre des informations	3			x						
c3 Organiser le classement	3			x						
c3 Rédiger un procès-verbal et des notes de réunion	3			x						



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- Souvent, en entreprise, la réalité ne correspond pas à ce qui est prévu dans le plan de formation. Utilisez le plan comme un outil et une référence, pas comme une directive stricte.
- Tenez également compte du niveau de compétence individuel des personnes en formation lorsque vous planifiez la formation.
- Assurez-vous que la personne en formation est capable de réaliser tous les mandats pratiques et qu'elle bénéficie de l'encadrement d'une personne expérimentée.
- Veillez à ce que la personne en formation effectue une auto-évaluation de l'évolution de ses propres compétences une fois par semestre en utilisant la grille de compétences. Vous ou une autre personne qui assure l'encadrement effectuez une évaluation externe par semestre.
- Appuyez-vous sur les auto-évaluations et les évaluations externes pour les entretiens de qualification semestriels.



24 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.

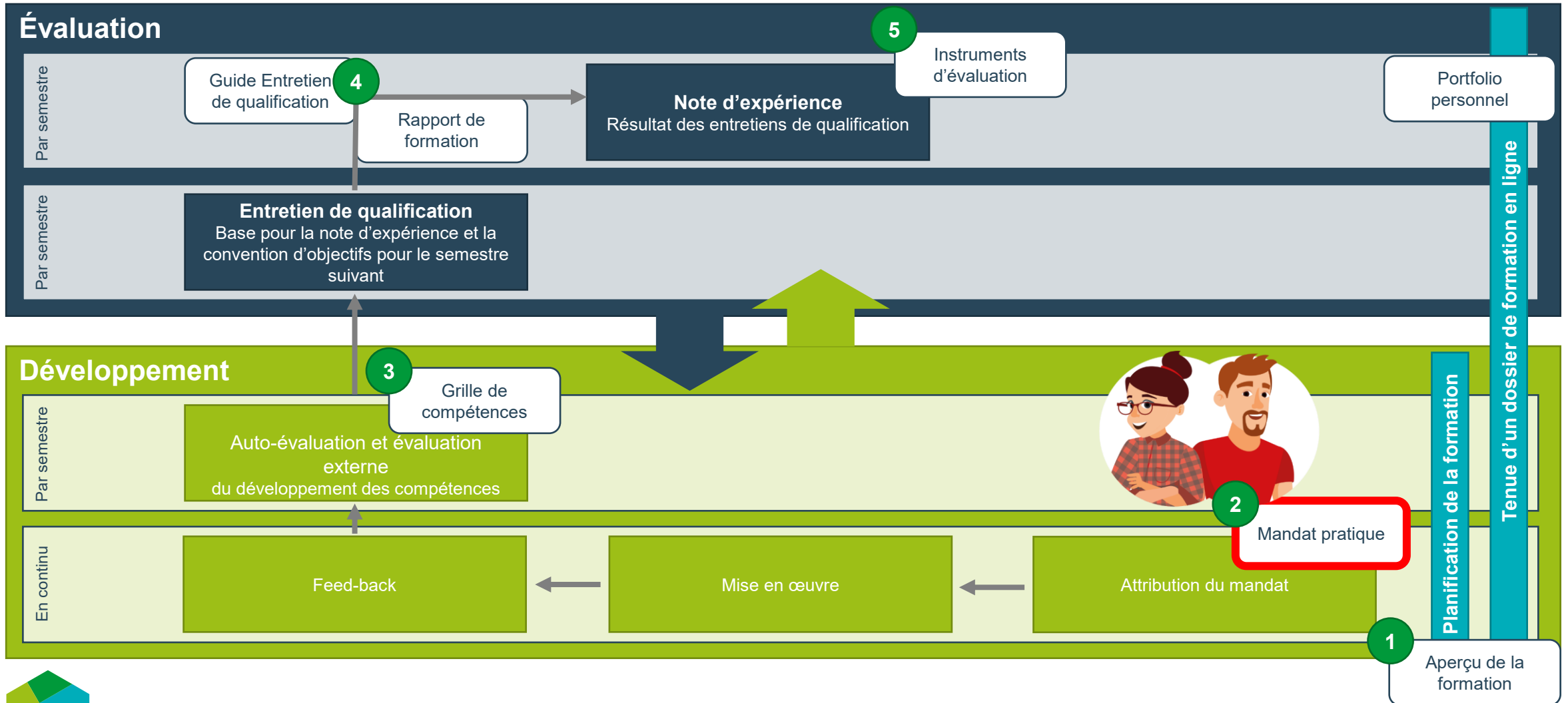
Conditions-cadres

Outil : Vue d'ensemble de la formation et plan de formation sur www.igkg.ch
Forme sociale : travail individuel/travail en binôme
Durée : 45' (35' de préparation, 10' d'échanges)



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

26 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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


Situation initiale

Les formatrices et formateurs ont tous comme objectif d'aider les personnes en formation à devenir des personnes professionnelles compétentes, indépendantes et sûres d'elles. Pour atteindre cet objectif, plusieurs instruments de travail sont à leur disposition. **Le principal instrument pour la gestion du développement des compétences des personnes en formation est le mandat pratique.**

Utilité

- **Les mandats pratiques permettent aux personnes en formation d'accomplir et de s'exercer à exécuter des activités professionnelles essentielles.**
- Grâce au mandat pratique, les personnes en formation peuvent directement mettre leurs acquis à profit dans leur travail quotidien.
- Grâce aux feed-back qu'elles reçoivent sur leur mandat pratique, elles apprennent à évaluer les exigences d'un travail de qualité et à voir si leurs réalisations correspondent à ces attentes.



 **IGKG SCHWEIZ**
CIFIC SUISSE
SVIZZERA

Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz
Schwanengasse 9 | 3011 Bern | +41 31 398 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch

Employé·e·s de commerce AFP | Mandat pratique 2ème année d'apprentissage

c3 : Rédiger un procès-verbal ou une note de réunion

Compétence opérationnelle c3 : mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Élément opérationnel « Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial »

Situation initiale

Ce mandat pratique t'aide à rédiger des procès-verbaux et des notes de réunion de manière professionnelle.

Définition de la tâche

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

Tâche partielle n°2 Détermine avec ton ou ta supérieur·e pour quelle réunion tu peux rédiger un procès-verbal ou une note de réunion et clarifie les points en suspens, par exemple :

- Quel type de procès-verbal ou de note dois-tu rédiger ?
- Existe-t-il déjà des modèles internes ?
- Quelles sont les normes de l'entreprise à respecter ?

Tâche partielle n°3 Prépare-toi à la réunion à venir en

- lisant le procès-verbal ou la note de la dernière réunion,
- étudiant l'ordre du jour de la réunion, et en
- préparant le modèle numérique du nouveau procès-verbal ou de la nouvelle note.

Tâche partielle n°4 Rédige le procès-verbal ou la note de réunion pendant la réunion. Pose des questions en cas d'incertitudes.

Tâche partielle n°5 Retravaille le procès-verbal directement après la réunion. Il s'agit par exemple de :

- Formuler le procès-verbal ou la note.
- Clarifier les questions en suspens.
- Relire enfin le procès-verbal ou la note en se concentrant.
- Corriger les fautes d'orthographe et de grammaire.

Tâche partielle n°6 Demande un retour à ton ou ta supérieur·e et adapte le compte-rendu ou la note si nécessaire.

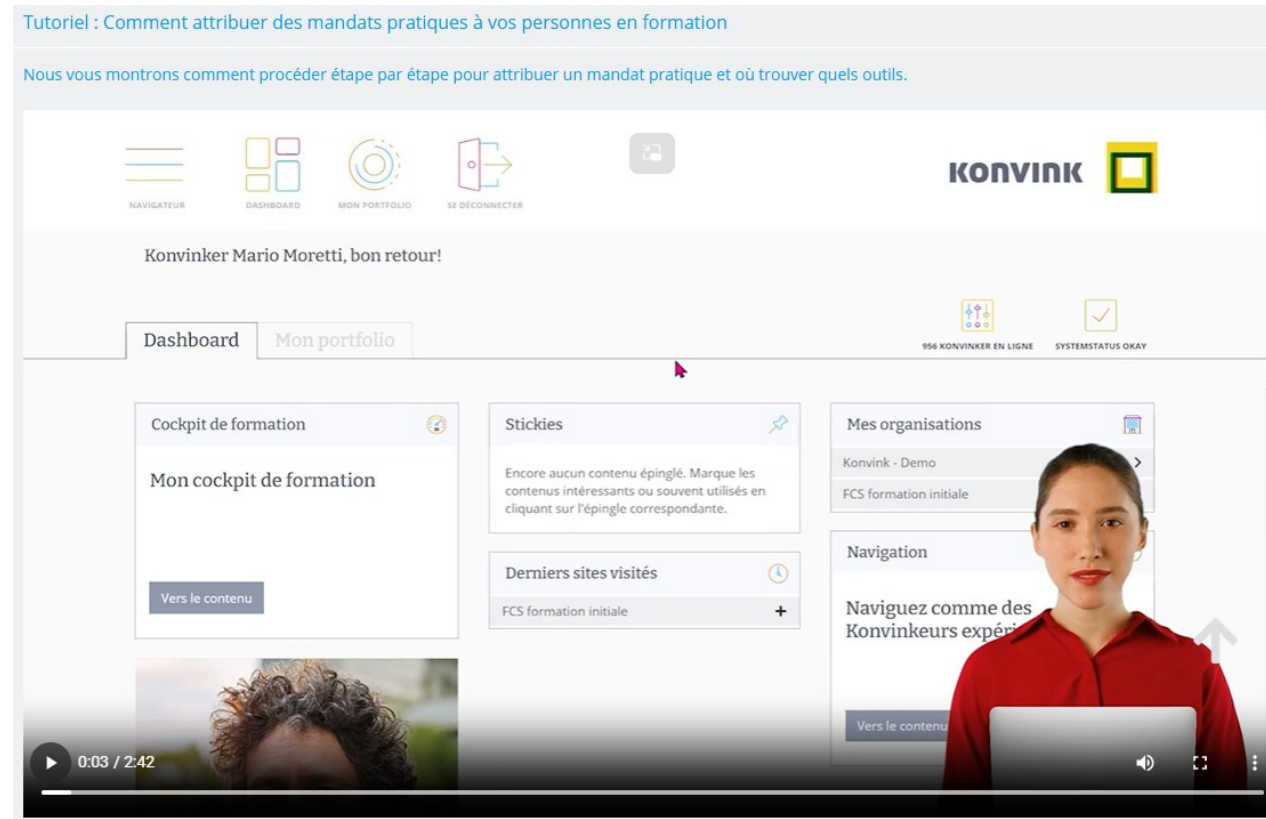
Envoie la version finale du procès-verbal ou de la note à tou·te·s les participant·e·s.

Classe le procès-verbal ou la note à l'endroit prévu, physiquement et/ou numériquement.

Tâche partielle n°7 Termine ta documentation. Réfléchis dans ton œuvre à la manière dont tu as réussi ce mandat dans la pratique et déduis-en des learnings utiles pour l'avenir.

Illustration: NIKKE

28 Vidéo – Comment attribuer des mandats pratiques à vos personnes en formation (optionnel)



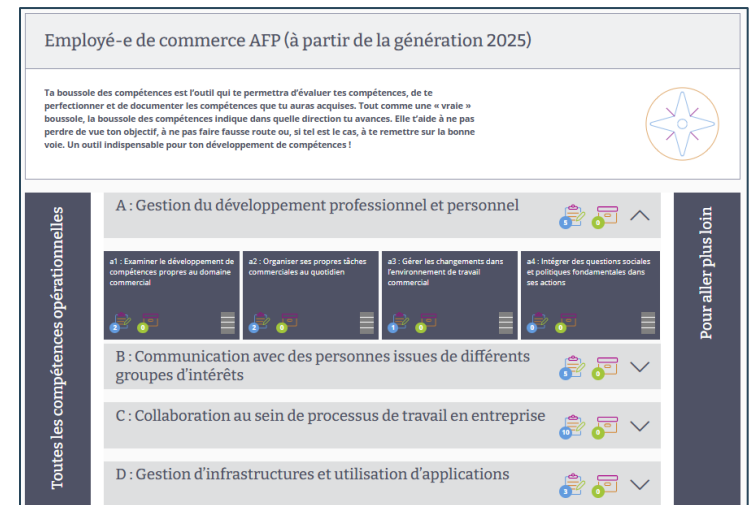
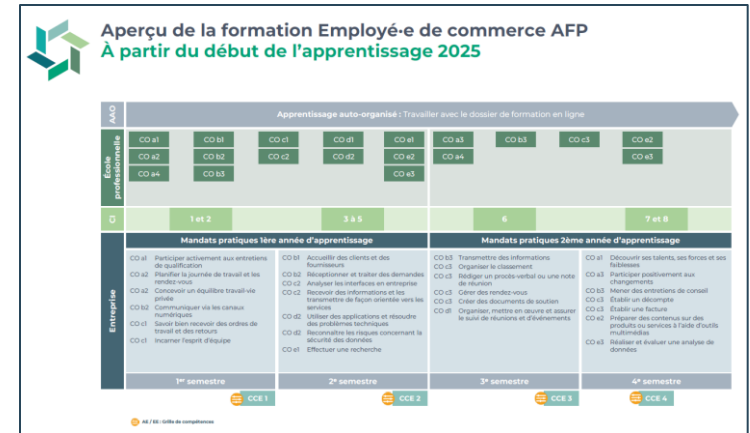
Chemin d'accès pour trouver la vidéo dans Konvink :

Dashboard → CIFIC Employés de commerce → Pour les formateurs et formatrices → Mes tâches en tant que formateur-riche →
Étape 2 : Piloter le développement des compétences à l'aide de mandats pratiques → Tutoriel : Comment attribuer des mandats pratiques à vos personnes en formation

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

Démarche

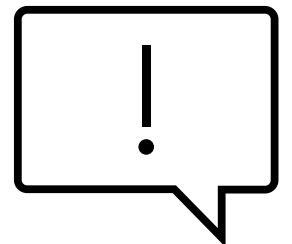
1. Consultez la vue d'ensemble de la formation ou votre plan de formation en entreprise pour voir quand réaliser quel mandat pratique avec la personne en formation.
2. Choisissez une « situation de travail » appropriée dans laquelle elle peut réaliser le mandat pratique. Si la personne en formation effectue une tâche pour la première fois, veillez à bien lui expliquer le mandat pratique.
3. Voyez si vous devez aider la personne en formation pour la mise en œuvre. Vous pouvez éventuellement commencer la mise en œuvre en lui donnant quelques instructions.
4. Fixez ensemble avec la personne en formation la date de remise du mandat pratique.
5. Encadrez la personne en formation. Encouragez-la à vous demander de l'aide si nécessaire et à consigner la mise en œuvre dans son dossier de formation en ligne.
6. Donnez-lui un feed-back sur la mise en œuvre et sur la documentation. Vous saurez ainsi ce qui s'est bien passé et ce que la personne en formation pourra améliorer la prochaine fois.
7. Si nécessaire, réattribuez le mandat pratique.



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- Tenez compte des capacités de la personne en formation. Les mandats pratiques ne doivent pas être trop exigeants ni trop faciles.
- La responsabilité de la mise en œuvre du mandat pratique incombe à la personne en formation. Vous lui apportez votre aide au besoin.
- Prenez le temps d'évaluer la prestation et d'en discuter avec la personne en formation. C'est ici qu'intervient le développement des compétences.
- Si cela ne fonctionne pas la première fois, donnez à la personne en formation une nouvelle occasion de réaliser le mandat pratique.





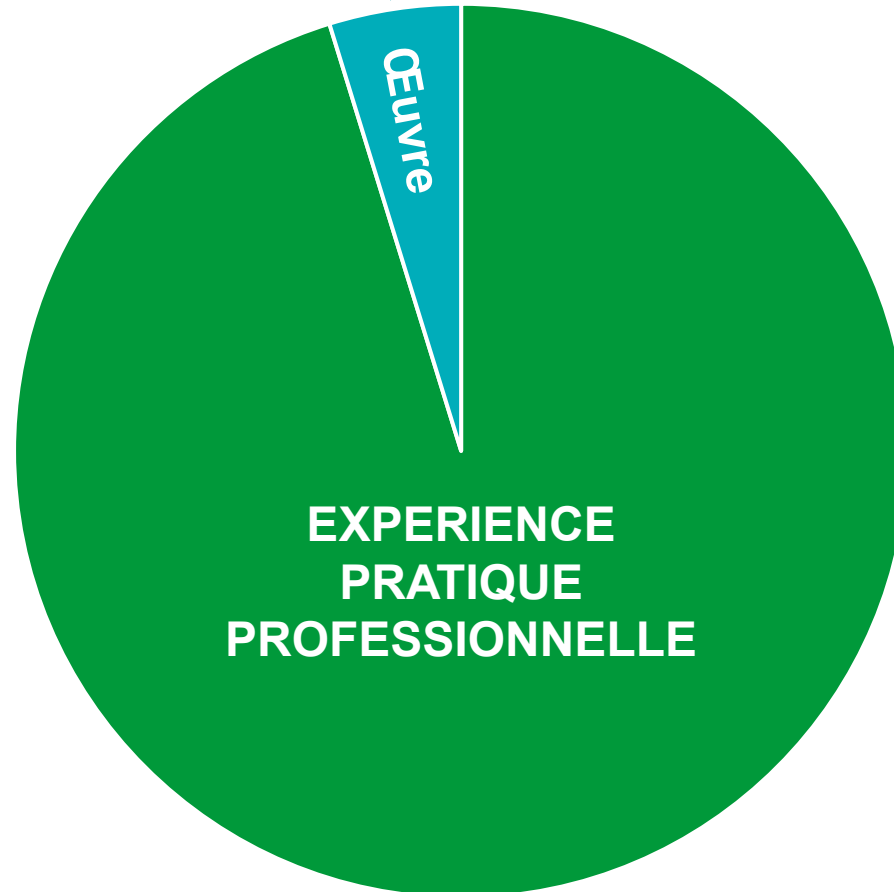
Où trouver de l'aide →

Dans les « Mon savoir-faire - éléments opérationnels » sur Konvink

Chemin d'accès : « Dashboard » → « Formation commerciale initiale » → « Mon savoir-faire – éléments opérationnels CFC »

32 Répartition du temps dans les mandats pratiques

Temps pour documenter
sa pratique sous forme
d'œuvre



33 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 « c3 : Rédiger un procès-verbal ou une note de réunion ». 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 « c3 : Rédiger un procès-verbal ou une note de réunion »
Forme sociale : travail individuel
Durée : 25' (20' de préparation, 5' d'échanges)



34 Vidéo – Comment les éléments opérationnels facilitent votre travail en tant que formateur-riche

Impulsion : Comment les éléments opérationnels facilitent votre travail en tant que formateur-riche

Dans cette présentation, nous vous montrons comment les éléments opérationnels sur Konvink facilitent votre travail en tant que formateur-riche. Nous vous expliquons quels sont le sens et l'objectif des éléments opérationnels et comment vous pouvez les utiliser pour encadrer vos personnes en formation ou pour vous-même.



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

Comment les éléments opérationnels facilitent votre travail en tant que formateur ou formatrice



▶ 0:00 / 4:58



Chemin d'accès pour trouver la vidéo dans Konvink :

Dashboard → CIFIC Employés de commerce → Pour les formateurs et formatrices →

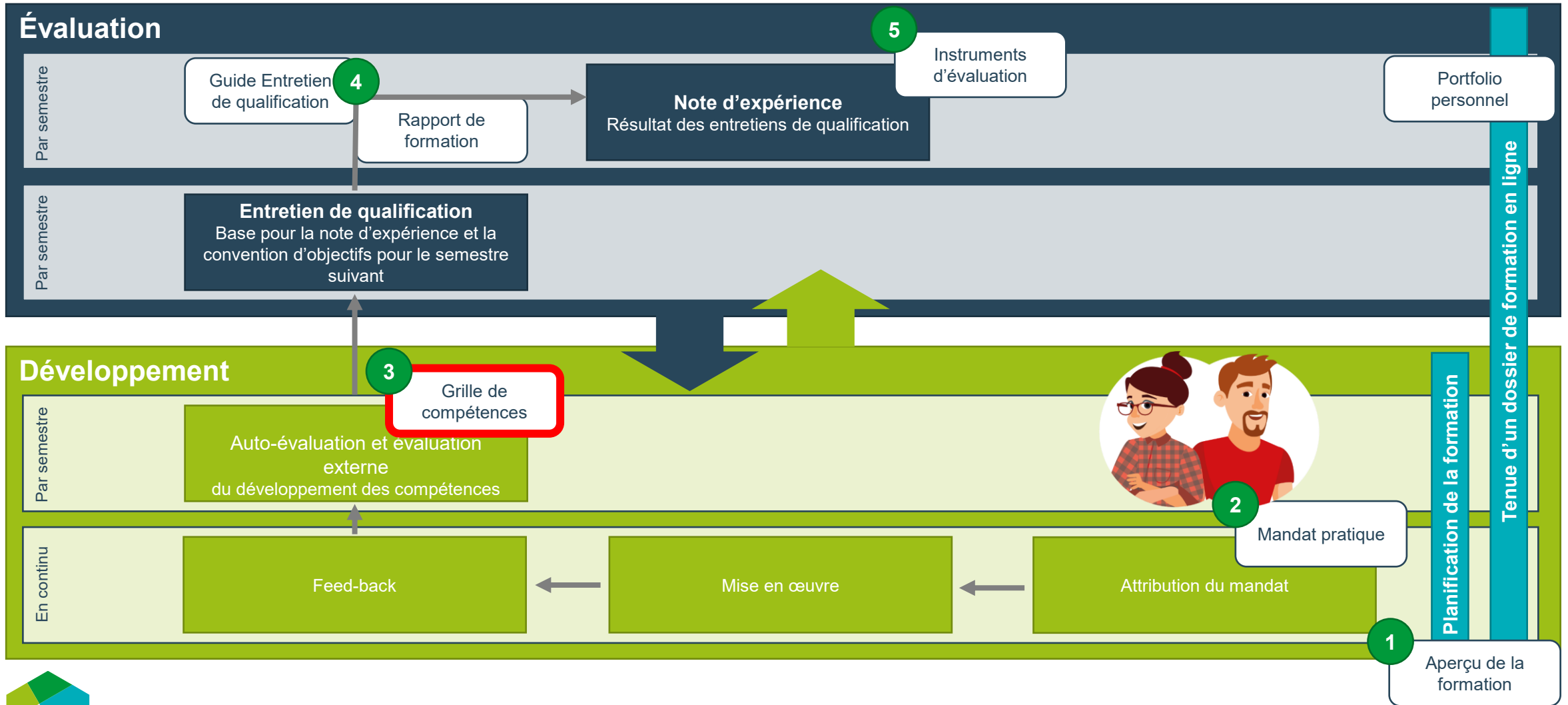
Mes tâches en tant que formateur-riche → Un premier aperçu de vos tâches et outils →

Comment les éléments opérationnels facilitent votre travail en tant que formateur ou formatrice

Phase de développement

Étape 3 : évaluer les compétences des personnes en formation

36 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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

Situation initiale

À la fin d'un semestre, lorsque tous les mandats pratiques du semestre ont été traités, les personnes en formation procèdent à une évaluation de leur niveau de compétence. En tant que formateur ou formatrice, vous procédez vous aussi à une évaluation des compétences des personnes en formation chaque semestre. Cette évaluation externe a également lieu deux fois par an. Pour ces évaluations, vous et les personnes en formation utilisez la grille de compétences préconçue.

Utilité

- Consigner les points forts et points faibles des personnes en formation
- Outil de réflexion idéal
- Soutient le développement ciblé de compétences
- Point de départ pour la planification d'autres mesures de développement
- Base pour les entretiens de qualification semestriels



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

Démarche

1. Demandez à la personne en formation d'effectuer une auto-évaluation du développement de ses compétences. Discutez également de qui se chargera de l'évaluation externe.
2. Parcourez les questions principales et les différents critères de compétences de la grille de compétences.
3. Consignez votre évaluation des points forts et des points faibles de la personne en formation.
4. Pour chaque question principale, procédez à une évaluation globale sur la base de vos notes. Mettez l'évaluation externe à la disposition des personnes en formation.
5. Demandez-leur de comparer les deux évaluations. Les réflexions font partie de l'entretien de qualification.

The screenshot shows the Konvink user interface. At the top, there are navigation icons for 'NAVIGATEUR', 'DASHBOARD', 'MON PORTFOLIO', 'PROFIL', and 'SE DÉCONNECTER'. Below these are 'Retour' and 'Vers le haut' buttons. The main heading is 'Evaluations «1re année d'apprentissage AFP (à partir de la génération 2025)»'. A sub-heading reads 'Publié le 19.03.2025 | CFC Employés de commerce 2023'. The text below asks the user to use the competency grid for evaluation and to reflect on strengths and weaknesses. At the bottom, there are three buttons: 'Démarrer l'évaluation' (highlighted in red), 'Comparer les évaluations', and 'Inviter un évaluateur externe' (also highlighted in red).

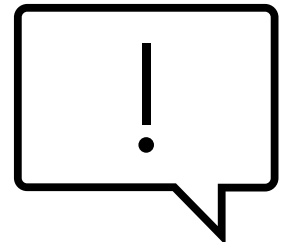
The screenshot shows a specific evaluation question: 'a1 : Est-ce que je documente le développement de mes compétences de manière réaliste?'. Above the question is a rating scale from 1 to 10. Below the question, there are two radio button options: 'Je n'ai pas encore pu mettre en œuvre cette compétence opérationnelle dans ma pratique.' and 'J'y parviens déjà dans la pratique'. The 'J'y parviens déjà dans la pratique' option is selected. Below the options, there are two text input fields: 'Je vois un besoin d'amélioration' and 'Ma conclusion :'. The 'Ma conclusion :' field contains a list of five levels of achievement, each with a star rating: '* Je peux difficilement mettre cette compétence opérationnelle en pratique.', '* * Je peux mettre en œuvre cette compétence opérationnelle en principe. Je devrais cependant m'améliorer dans plusieurs domaines.', '* * * Je peux déjà mettre en œuvre la compétence opérationnelle avec assurance. Je peux cependant encore m'améliorer dans certains domaines.', '* * * * Je peux mettre en œuvre la compétence opérationnelle de manière professionnelle.', and '* * * * *'. The question and the first two options are highlighted with a red border.



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- L'évaluation sera très enrichissante pour les personnes en formation si elle leur permet de savoir ce qu'elles réussissent déjà bien et à quel niveau elles doivent encore progresser.
- Les personnes en formation et les formatrices et formateurs procèdent à leur évaluation respective de manière individuelle, et les résultats sont ensuite comparés lors de l'entretien de qualification.
- Exprimez-vous le plus concrètement possible. Impliquez éventuellement d'autres personnes, qui ont encadré la personne en formation dans son quotidien professionnel, dans l'évaluation externe.



40 Que retenir des grilles de compétences (bilan)

L'auto-évaluation et l'évaluation externe sont des **instruments essentiels au développement ciblé des compétences**. Elles identifient les points forts et les points faibles des apprenti-e-s et sont le point de départ pour planifier d'autres mesures de développement.

La grille de compétences est un instrument qui vous aide, vous et vos apprenti-e-s, à évaluer le niveau de compétence. L'auto-évaluation et l'évaluation externe servent également de **base aux entretiens de qualification semestriels**.

- La grille de compétences permet de procéder à **une auto-évaluation du développement de ses propres compétences** sur la base de critères concrets et est **un outil de réflexion optimal**.
- L'auto-évaluation des apprenti-e-s sera complétée par une **évaluation externe** qui sera effectuée par les **formateurs ou formatrices** ou par **d'autres personnes impliquées dans la formation des apprenti-e-s**.
- La grille de compétences n'est pas un test. Il s'agit bien davantage d'un moyen, pour les apprenti-e-s comme pour les formateurs et formatrices, de **suivre le développement des compétences** des apprenti-e-s **au fil du temps et de mettre en lumière les progrès réalisés**.



Les grilles de compétences font partie du dossier à remettre aux experts pour les examens professionnels

41 Mandat « Grille de compétences »

Définition de la tâche

Vous avez découvert la structure de la grille de compétences. Travaillez sur la grille de compétences sur Konvink de manière individuelle. Répondez aux questions 2 - 4 – 6 – 10 de la grille de compétences de 1^{ère} année AFP.

Attente/objectif

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

Conditions-cadres

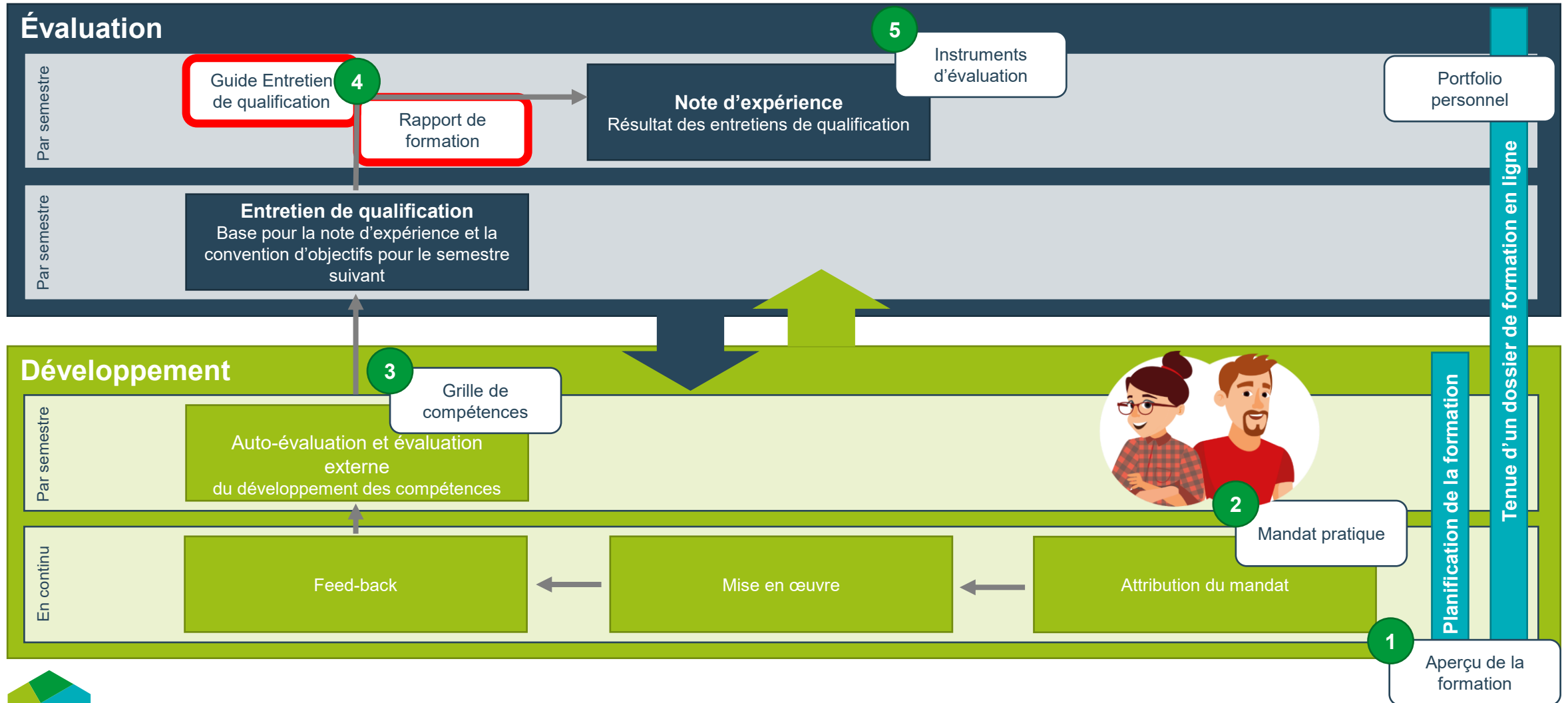
Outil : Grille de compétences
Forme sociale : travail individuel
Durée : 15' (10' individuel / 5' d'échange)



Phase d'évaluation

Étape 4 : mener un entretien de qualification ciblé

43 Les cinq étapes de la formation en entreprise



44 Processus pour l'entretien de qualification à l'aide du rapport de formation

Organiser l'entretien

- Fixer la date de l'entretien
- Demander à l'apprenti-e de se préparer à l'entretien (c.f. MP « participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART »)

Se faire une idée générale

- Repenser à la pratique professionnelle de votre A. du semestre écoulé
- Passer en revue les œuvres des MP
- Comparer les grilles de compétences (auto-éval. et éval. Ext.)

Pré-remplir le rapport de formation

- Compléter le rapport de formation
- Faire le point sur les objectifs du semestre précédent
- Prédéfinir les objectifs futurs (s'aider des grilles de compétences)

Réaliser l'entretien de qualification

- Dresser l'état des lieux du semestre passé
- Discuter des éléments marquants des grilles de compétences (auto-éval. et éval. ext.)
- Convenir ensemble des objectifs et mesures pour le semestre suivant

Finaliser le rapport de formation

- Finaliser le rapport de formation
- Faire signer le rapport à toutes les parties
- Ajouter le rapport dûment signé dans Konvink
- Transmettre le document dans les services internes de l'entreprise

Etape suivante : attribuer la note d'expérience du semestre (CCE)

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

Situation initiale

Une fois par semestre, vous organisez un entretien de qualification avec la personne en formation sur la base des **grilles de compétences** complétées (auto-évaluation avec ou sans évaluation externe) et des **réalisations documentées des mandats pratiques**. Dans le cadre de cet entretien, vous abordez les **points forts et les points faibles** actuels de la personne en formation et définissez des **mesures de développement** pour le semestre à venir.

Utilité

- Permet aux personnes en formation de se faire une bonne idée du développement de leurs compétences.
- Permet de donner un feed-back aux personnes en formation sur leur niveau de compétence et de leur communiquer les autres attentes.
- Sert de base pour définir des mesures de développement professionnel pour le semestre à venir.
- Transparence et engagement.



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

Préparer l'entretien de qualification

1. Convoquez vos apprenti-e-s à l'entretien suffisamment tôt à l'avance. Veuillez leur indiquer de procéder au mandat pratique « Participer activement aux entretiens de qualification », tâches partielles 1-3, avant l'entretien.
2. Passez en revue les mandats pratiques / documentations traités.

1re année d'apprentissage

	À réaliser pour le	Mandat pratique	Compétence opérationnelle	Œuvre créée	Œuvre vérifiée
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
1re année d'apprentissage CFC				
1er semestre	01.02.2024	En cours de traitement	<input type="checkbox"/>	<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 (blue bar) | Fremdeinschätzung (green bar)

★ ★★ ★★★★★

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



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

Préparer l'entretien de qualification

3. Ouvrez la boussole des compétences de la personne en formation via le cockpit de formation et ouvrez une compétence opérationnelle.
4. Passez en revue les mandats pratiques / documentations traités.
5. Comparez votre évaluation par un tiers à l'auto-évaluation de vos apprenti-e-s. Déterminez d'ores et déjà les évaluations que vous souhaitez approfondir pendant l'entretien.
6. L'«évaluation entretien de qualification» par CO se compose de la moyenne de toutes les questions de l'auto-évaluation et de l'évaluation externe concernant cette compétence d'action.
7. Déplacez le curseur dans l'«évaluation entretien de qualification» sur la position correspondante.

The screenshot shows a digital interface for evaluating a competency. At the top, the title is 'Analyser le besoin du client du commerce de détail et présenter des solutions', shared by Mia Muster, and updated on 11 December 2024. The main section is titled 'Évalue ta compétence opérationnelle.' and includes an information icon and a text block: '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.' Below this is a 'Fermer tout' button. The interface displays four evaluation cards: 1. 'Évaluation entretien de qualification' (Evaluation de 11 décembre 2024 by Maja Gerber) with a 4-star rating and a slider. 2. 'Auto-évaluation de Mia Muster' (Évaluation de 11 décembre 2024 by Mia Muster) with a 4-star rating. 3. 'Évaluation externe de Maja Gerber' (Évaluation de 11 décembre 2024 by Maja Gerber) with a 4-star rating. 4. 'Évaluation externe de Mario Moretti' (Évaluation de 11 décembre 2024 by Mario Moretti) with a 4-star rating. Each card has a 'Comparer' or 'Supprimer' button and a 'Place pour une nouvelle évaluation' label.



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

Préparer le rapport de formation

1. Naviguez dans votre cockpit de formation sous « choses à faire » vers la fonction du rapport de formation.
2. Remplissez les informations générales du rapport de formation.
3. Consultez les évaluations de la boussole de compétences qui ont été reprises sous « Évaluation » et adaptez-les si nécessaire.
4. Enregistrez le rapport de formation.

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 Battakon
Ludw.battakon@gmail.com
1re année d'apprentissage

12 Mandats pratiques 0 Œuvres

Liste de choses à faire Rapports de formation Notes d'expérience Bilan

Rapport de formation Jusqu'à quand ? Statut Formateur-riche Vers le rapport de formation Rapport de formation PDF

1er semestre 15.02.2024 Ouvert Démarrer

Rapport de formation

Évaluation

Évaluation globale des compétences professionnelles

Gestion des relations avec les clients

Évaluation personne en formation

Plus Liste de choses à faire Rapports de formation Notes d'expérience Bilan

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 Téléchargement PDF PDF signé

2e semestre 15.07.2024 Ouvert



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

Préparer le rapport de formation

5. Reprenez du certificat semestriel l'évaluation des performances dans l'école professionnelle (notes / absences / engagement, etc.) et reportez-la dans le champ correspondant.
6. Reprenez la note du contrôle de compétences CI effectué et reportez-la sous Performances dans les CI. Si aucun contrôle des compétences CI n'a été effectué pendant le semestre en question, saisissez « Non applicable » dans le champ correspondant.
7. Sur la base de votre évaluation, vous en déduisez des objectifs pertinents et des mesures adaptées pour la suite de la formation et les consignez sous «Aperçu».
8. Enregistrez le rapport de formation.

The image displays two screenshots of a digital reporting interface, likely for a training or evaluation system. The top screenshot shows the 'Évaluation' (Evaluation) step, and the bottom screenshot shows the 'Aperçu' (Overview) step.

Évaluation (Top Screenshot):

- Navigation: Tableaux de bord, Général, Évaluation (active), Aperçu, Conclusion.
- Étape précédente: Compétences prof., Processus de formation, EP et CI. Étape suivante: Objectifs, Points importants.
- Section: Évaluation
- Section: Évaluation globale des compétences professionnelles. Includes instructions: "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). 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."
- Section: Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques
- Section: Évaluation personne en formation. Includes four sub-sections with progress bars: "Examiner et développer des compétences", "Développer et utiliser des réseaux professionnels", "Analyser et réaliser des mandats professionnels", "Être de manière responsable dans la société".
- Section: Évaluation des formateurs et formatrices. Includes a note: "Au précédent semestre, la personne en formation n'avait pas d'activité principale dans ce champ. C'est pourquoi il n'y a pas d'évaluation."
- Section: Compétences spécialisées. Includes a note: "Évaluez la performance de la personne en formation sur l'échelle." and a scale from "Faible" to "Fort".
- Section: Remarques. Includes a note: "Justifiez votre évaluation avec un commentaire. Pour cela, pensez à des aspects tels que l'application correcte du travail, la précision, la minutie, le respect consacré à la tâche." and a "Publier" button.

Aperçu (Bottom Screenshot):

- Navigation: Tableaux de bord, Général, Évaluation, Aperçu (active), Conclusion.
- Étape précédente: Évaluation. Étape suivante: Conclusion.
- Section: Aperçu. Includes instructions: "Pensez aux points qui ne se sont pas vraiment bien déroulés au cours du semestre passé. Y a-t-il dans le cadre des performances au travail, du comportement de travail ou dans le domaine scolaire ou des CI, des aspects importants qui doivent être améliorés par les personnes en formation ? Formulez pour cela des objectifs et des mesures."
- Section: Objectifs et mesures pour le prochain semestre.
- Form: Objectif 1 (Saisir un mot-clé), Mesures (Décrivez ici concrètement quel objectif doit être atteint et quelles mesures doivent être prises pour cela), Cadre (Indiquez une période durant laquelle les objectifs et mesures doivent être atteints).



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

Réaliser l'entretien de qualification

1. L'entretien de qualification se veut un outil de dialogue.
2. Pour entrer en matière, dressez un état des lieux général du semestre passé.
3. Discutez des résultats de l'auto-évaluation et de l'évaluation par un tiers à l'aide de la grille de compétences. Chaque partie complète ses évaluations au moyen d'exemples concrets.
4. Montrez de manière tangible à vos apprenti-e-s les objectifs et mesures prévus pour le semestre suivant et discutez de la démarche concrète.
5. Consignez le tout dans le rapport de formation et signez-le ensemble à la fin de l'entretien.
6. Mettez en évidence les étapes au regard de la note d'expérience en entreprise. Répondez à toutes les éventuelles questions en lien avec les critères d'évaluation.



Document de soutien pour structurer l'entretien de qualification

Guide de discussion

Entretien de qualification

Phase d'entretien	Contenus
Début de l'entretien	<ul style="list-style-type: none">- Accueil et discussion informelle- Objectifs, pertinence et déroulement de l'entretien de qualification- Cadre temporel- Attentes
Rétrospective	<ul style="list-style-type: none">- Que s'est-il passé depuis le dernier entretien et comment les personnes en formation évaluent-elles la qualité de leurs performances ?- Laissez les personnes en formation vous présenter leur documentation d'apprentissage (portfolio personnel) de façon compréhensible- Organisez une rétrospective sur les objectifs fixés- Abordez les incidents spécifiques
Niveau du développement des compétences	<ul style="list-style-type: none">- Auto-évaluation par les personnes en formation- Évaluation externe par les formateurs et formatrices- Comparaison des deux évaluations- Déduire ensemble les forces et les faiblesses
Besoin de développement	<ul style="list-style-type: none">- Sur quelles forces peut-on s'appuyer ?- Quelles faiblesses nécessitent des mesures de soutien supplémentaires ?- Définir des objectifs concrets- Déduire des mesures qui permettent d'atteindre les objectifs- Remplir ensemble le rapport de formation
Conclusion de l'entretien	<ul style="list-style-type: none">- Récapituler les principaux points de l'entretien- Perspectives sur les mois à venir et le prochain bilan

Source :

Konvink → pour les formateurs et formatrices → Mes tâches

ou en tant que formateur-riche

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

Suivi

1. Assurez-vous que le rapport de formation est dûment rempli et signé.
2. Transmettez le rapport de formation signé à toutes les parties et à tous les services internes (p. ex. service du personnel), et téléchargez-le dans le cockpit de formation sur Konvink.
3. Le rapport de formation devra être présenté sur demande de l'autorité cantonale de surveillance de l'apprentissage.
4. Le rapport de formation doit être conservé pendant un an après l'obtention du diplôme ou, le cas échéant, jusqu'à la fin de la procédure de 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' (highlighted in blue). Below the navigation bar, the form contains the following sections:

- Conclusion**: A header section.
- Date / Signatures**: A section with the text 'Ce rapport de formation a été discuté le' followed by a date input field.
- Signature du formateur ou de la formatrice responsable**: A text input field for the trainer's signature.
- Signature de la personne en formation**: A text input field for the trainee's signature.
- Visa du ou de la représentant·e légal·e (date, signature)**: A text input field for the legal representative's signature.
- Sur demande, le rapport de formation doit être présenté aux autorités cantonales.**: A note at the bottom of the form.

The screenshot shows a table with the following columns: 'Rapport de formation', 'Jusqu'à quand?', 'Statut', 'Formateur·rice', 'Vers le rapport de formation', and 'Rapport de formation PDF'. The table contains two rows of data:

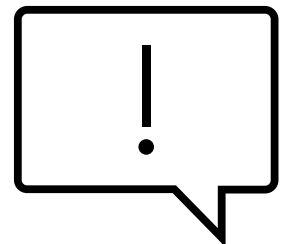
Rapport de formation	Jusqu'à quand?	Statut	Formateur·rice	Vers le rapport de formation	Rapport de formation PDF
1er semestre	15.02.2024	Terminé	Maria Chevalier	Rapport	Téléchargement PDE PDE signé
2e semestre	15.07.2024	Ouvert			



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- L’entretien de qualification n’est pas un monologue dans lequel on présente son point de vue aux personnes en formation, mais un dialogue ouvert aux deux perspectives.
- Ne vous focalisez pas uniquement sur les points faibles, mais aussi sur les points forts des personnes en formation.
- Veillez à donner aux personnes en formation un sentiment de réussite en valorisant le travail accompli.
- Veillez à ce que les engagements pris soient contraignants.



54 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 faire évoluer positivement un-e apprenti-e?**

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

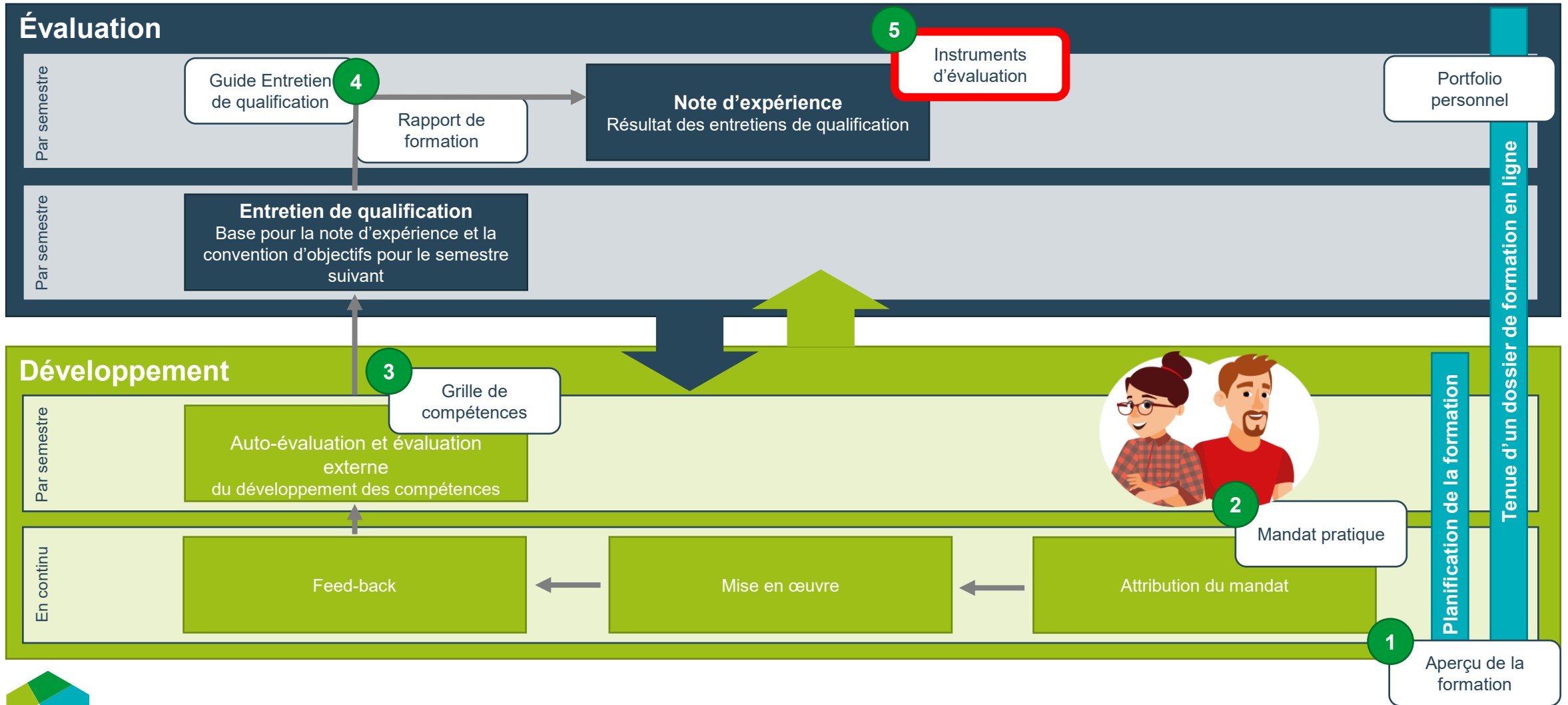
Outil : Flip Chart
Forme sociale : travail de groupe
Durée : 30' (20' d'échange, max. 2' de présentation par groupe)



Phase d'évaluation

Étape 5 : attribuer une note d'expérience en entreprise

56 Les cinq étapes de la formation en entreprise



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

Situation initiale

Sur la base des entretiens de qualification avec les personnes en formation et des rapports de formation, vous procédez à leur évaluation. Celle-ci est intégrée sous forme de note d'expérience dans la procédure de qualification. Vous attribuez la note d'expérience deux fois au cours du stage de longue durée. Une grille d'évaluation standardisée est mise à votre disposition pour garantir une évaluation équitable.

Utilité

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



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

Démarche

1. À l'issue de l'entretien de qualification semestriel, vous attribuez dans le cadre d'une étape séparée la note d'expérience relative aux performances dans l'entreprise (contrôle de compétences en entreprise BKN).
2. À ces fins, évaluez les performances de vos apprenti-e-s au moyen des 5 critères d'évaluation prévus :
 - Compétences opérationnelles développées
 - Analyser les forces et les faiblesses
 - Déduire des apprentissages
 - Faire preuve de motivation et d'initiative
 - Collaboration interne et externe active

NAVIGATEUR DASHBOARD MON PORTFOLIO SE DÉCONNECTER KONVINK

Vers le haut

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
Gérer les demandes Transmettre des notes

Personnes en formation (PF)	Mandats pratiques	Œuvres	Accès rapide	Messages
Anna Oseli anna.oseli@gmail.com 1re année d'apprentissage Plus ▾	6 / 27	6	📍 📅	📧 📁 1
	Liste de choses à faire →	Rapports de formation ▾	Notes d'expérience ▾	Bilan ▾
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 ▾



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

Démarche

3. Dans le cockpit de formation sur Konvink, sélectionnez la tâche « Note d'expérience ».
4. Lisez les questions clés relatives aux différents critères d'évaluation.
5. Lisez également les niveaux de qualité correspondant aux points 0 à 3. Vous y trouverez des informations détaillées sur l'axe d'évaluation essentiel pour chaque critère.
6. Procédez à l'évaluation de vos apprenti-e-s et attribuez le nombre de points qui correspond à leurs performances.
7. Justifiez les points retirés dans le champ correspondant. Veillez à utiliser des termes concrets, complets et tangibles.

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.

0 1 2 3

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. Une fois que vous avez évalué tous les critères, la note d'expérience en entreprise est calculée automatiquement.
9. Vérifiez votre saisie et rectifiez-la si nécessaire.
10. Validez les données relatives à la note d'expérience et complétez les justifications éventuelles.
11. Utilisez la fonction « Aperçu PDF » afin de visualiser l'évaluation.
12. Cliquez sur le bouton « Terminer l'évaluation » pour enregistrer la note d'expérience obligatoire.
13. La note et le rapport d'évaluation (PDF) s'afficheront dans le cockpit de formation.
14. Utilisez le bouton « Transmettre les notes » pour communiquer 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 Déduire 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			Points maximum 24	Points obtenus 15

4,0

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

?
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 démarrer 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.

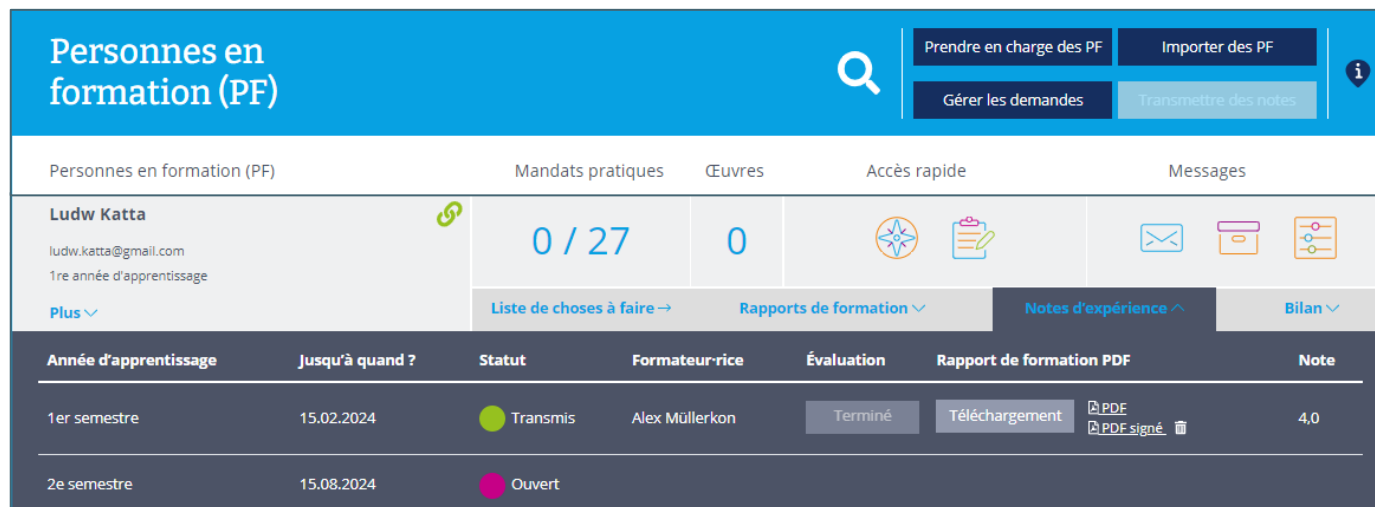
Finaliser l'évaluation



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

Suivi

1. Assurez-vous que le rapport d'évaluation sur la note d'expérience en entreprise a été discuté et signé.
2. Faites parvenir le rapport d'évaluation signé à toutes les parties ainsi qu'à tous les services internes (p. ex. service du personnel).
3. Téléchargez le rapport d'évaluation signé dans le cockpit de formation.
4. Les rapports d'évaluation relatifs à toutes les notes d'expérience en entreprise attribuées doivent être conservés pendant un an après l'obtention du diplôme ou, le cas échéant, jusqu'à la fin de la procédure de 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

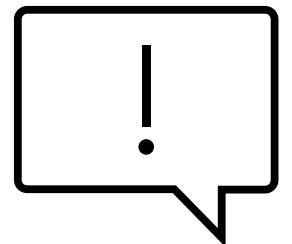
Année d'apprentissage	Jusqu'à quand ?	Statut	Formateur-riche	Évaluation	Rapport de formation PDF	Note
1er semestre	15.02.2024	Transmis	Alex Müllerkon	Terminé	Téléchargement PDF PDF signé	4,0
2e semestre	15.08.2024	Ouvert				



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

Quels sont les points à prendre en compte ?

- Évaluez le développement des compétences de la personne en formation dans sa globalité, entre la dernière évaluation et celle-ci.
- Basez-vous pour cela sur les critères prédéfinis.
- Veillez à documenter intelligiblement les raisons pour lesquelles vous avez enlevé des points.
- Les notes d'expérience pour la formation à la pratique professionnelle seront reprises si la personne en formation change d'entreprise ou de branche.
- Utilisez les instruments prescrits.



63 Mandat « Note d'expérience en entreprise »

Définition de la tâche

À deux, faites-vous une idée générale des critères d'évaluation et notez les éventuelles questions en binôme.

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' (5' lecture / 10' d'échange)

Mon rôle de formatrice/formateur

65 Mon rôle de formatrice/formateur

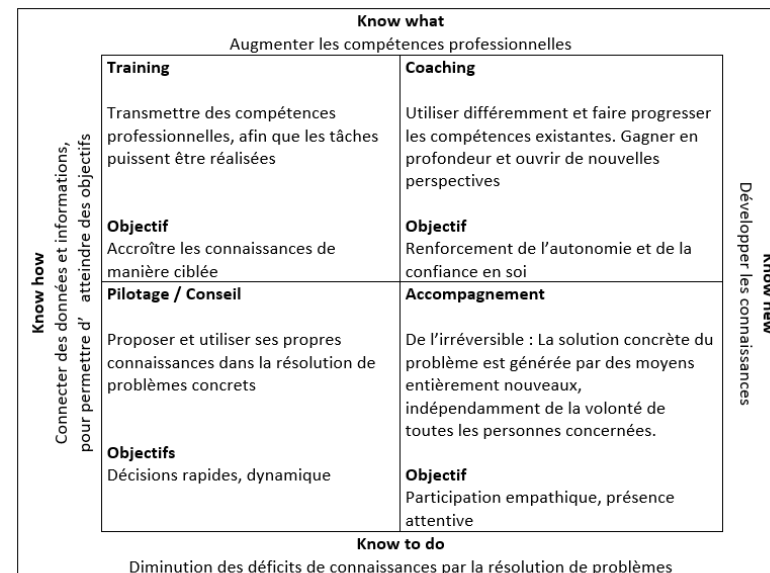
Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

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 »



66 Mon rôle de formatrice/formateur

Quatre rôles différents dans la formation professionnelle – avec différentes attitudes

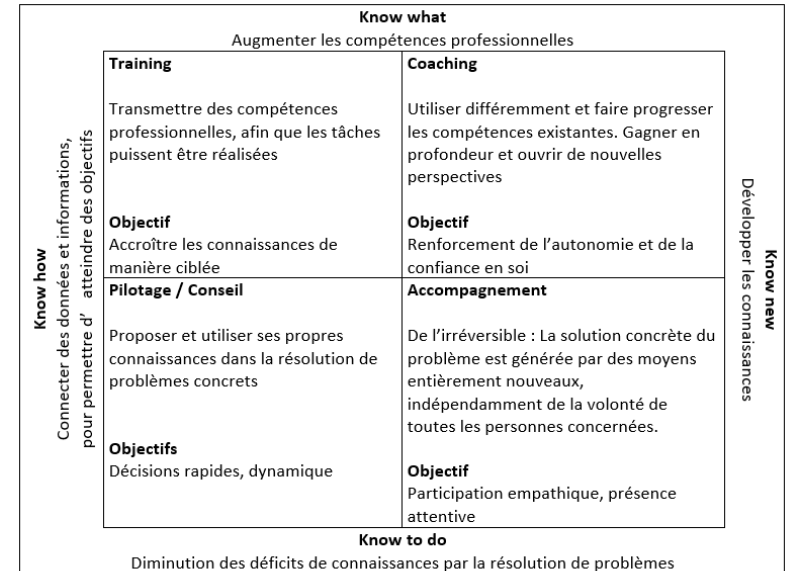
Le rôle de coach

- 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.



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

Cours interentreprises

Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP

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

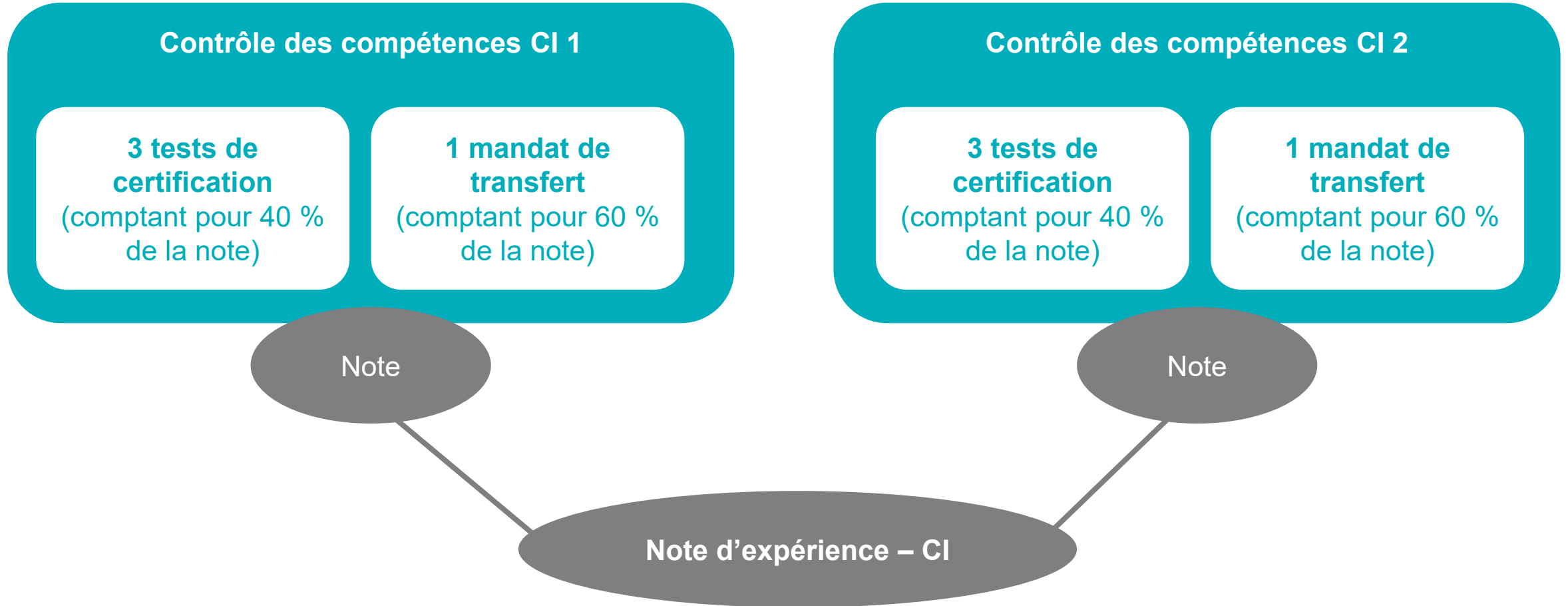


Remise après le CI 4/évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année de formation



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

69 Calcul de la note d'expérience au CI



Procédure de qualification

71 Systématique globale de la procédure de qualification

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



Kauffrau/Kaufmann EBA
 Employé-e de commerce AFP
 Impiegata/impiegato di commercio CFP

Légende :

CCE contrôle de compétences de l'entreprise
 DCO domaine de compétences opérationnelles
 TP travail pratique

CP / CG connaissances professionnelles/culture générale
 NBS note du bulletin semestriel
 NSG note semestrielle globale

72 Travail préparatoire au travail pratique (TPTP)



Dans le cadre des examens pratiques, les apprenti-e-s devront remettre un dossier contenant les documents suivants :

- Leur plan de formation en entreprise
- Leurs grilles de compétences :
 - 4 auto-évaluations (1 par semestre)
 - 4 évaluations externes (1 par semestre)
- Organigramme donnant un aperçu de la structure de leur entreprise



Sans un dossier complet, les apprenti-e-s ne pourront pas se présenter aux examens !

73 Ressources

Thèmes	Où trouver l'information?
Achat des licences Konvink	Boutique en ligne sur le site de la CIFIC Suisse → igkg.ch
Demandes techniques Konvink	Support Konvink → konvink.ch/support-center/
Difficultés dans la mise en place du Cockpit de formation dans Konvink	Support Konvink → konvink.ch/support-center/ + Interlocuteur à l'OFPC pour BDEFA2 → Ruben Martinez : ruben.martinez@etat.ge.ch
Accompagnement pour la formation en entreprise	Konvink → pour les formateurs et formatrices → mes tâches en tant que formateur-riche
Informations sur les compétences opérationnelles	Konvink → dashboard → mes organisations : formation commerciale initiale → mon savoir-faire éléments opérationnels
Demandes en lien avec le contrat d'apprentissage	Votre conseiller en formation de l'OFPC
Difficultés avec votre apprenti-e	Votre commissaire d'apprentissage
Informations sur les cours interentreprises	Site internet de la CIFIC Genève → cific-geneve.ch

Feedback des participant-e-s - CIFC Genève



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)

Merci de votre attention