



**IGKG** SCHWEIZ  
**CIFIC** SUISSE  
SVIZZERA

Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz  
Schwanengasse 9 | 3011 Bern | +41 31 398 26 10 | [info@igkg.ch](mailto:info@igkg.ch) | [www.igkg.ch](http://www.igkg.ch)

---

# Guide pour la formation

## Employé-e de commerce CFC

### Services et administration



#### **Version**

23.05.2025, CIFIC Suisse



## Contenu

<b>1</b>	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Bases de la formation</b>	<b>4</b>
2.1	Organisation responsable de la profession d'employé-e de commerce CFC	4
2.2	Ordonnance sur la formation	4
2.3	Plan de formation	4
<b>3</b>	<b>Profil de qualification employée/employé de commerce CFC</b>	<b>5</b>
3.1	Compétences opérationnelles	6
3.2	Interaction des lieux de formation	7
3.3	Aperçu de la formation Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en entreprise FIEn	8
3.4	Aperçu de la formation Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en école FIEc	9
<b>4</b>	<b>Employée/employé de commerce CFC dans la branche Services et administration</b>	<b>10</b>
4.1	Profil de la profession	10
4.2	L'association de formation professionnelle CIFIC Suisse	10
4.3	Commissions des cours cantonales	10
4.4	Formation initiale en entreprise ou en école	10
4.5	Autres voies menant à la certification professionnelle	11
<b>5</b>	<b>Environnement de travail et d'apprentissage numérique Konvink</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Lieu de formation entreprise</b>	<b>13</b>
6.1	Systématique de la formation en entreprise	13
6.2	Documentation d'apprentissage en ligne	13
6.3	Planification de la formation	14
6.4	Mandats pratiques	15
6.5	Grille de compétences	15
6.6	Entretien de qualification / rapport de formation	15
6.7	Note d'expérience partie entreprise	16
<b>7</b>	<b>Lieu de formation cours interentreprises</b>	<b>17</b>
7.1	Introduction	17
7.2	Structure des CI	17
7.3	Aperçu du programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en entreprise FIEn	18
7.4	Aperçu du programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en école FIEc   1 an de stage de longue durée de février à janvier (Variante 1)	19
7.5	Aperçu du programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en école FIEc   1 an de stage de longue durée d'août à juillet (Variante 3)	20
7.6	Aperçu du programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en école FIEc   2 ans de stage de longue durée d'août à juillet (Variante 4)	21
7.7	Apprentissage autonome	22
7.8	Note d'expérience des cours interentreprises	22
<b>8</b>	<b>Lieu de formation école professionnelle</b>	<b>25</b>
8.1	Bases	25
8.2	Options	25
8.3	Domaine à choix	25
8.4	Médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles	26
8.5	Maturité professionnelle	26
8.6	Note d'expérience partie école professionnelle	27
<b>9</b>	<b>Procédure de qualification avec examen final</b>	<b>28</b>
9.1	Bases	28
9.2	Systématique globale de la procédure de qualification avec examen final	28
9.3	Examens finaux en entreprise	30
<b>9.3.1</b>	<b>Structure de l'examen et contenus</b>	<b>31</b>
<b>9.3.2</b>	<b>Évaluation et calcul des notes</b>	<b>31</b>
9.4	Examens finaux partie école	32
<b>10</b>	<b>Liste des illustrations</b>	<b>33</b>
<b>11</b>	<b>Glossaire des principaux termes</b>	<b>34</b>
<b>12</b>	<b>Où trouver quelles informations</b>	<b>36</b>



---

## 1 Introduction

Le présent guide sert de référence aux personnes en formation, aux formatrices et formateurs en entreprise, aux formatrices et formateurs CI ainsi qu'aux expert-e-s aux examens. Il offre un aperçu de la structure et du contenu de la formation en entreprise, dans les cours interentreprises (CI) ainsi que de la partie entreprise de la procédure de qualification (PQ) et présente toutes les bases contraignantes de la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC de la branche de formation et d'examens Services et Administration (SA).

Ce guide vaut non seulement pour la Formation initiale en entreprise (FIEn), mais aussi pour le stage de longue durée effectué dans le cadre de la Formation initiale en école (FIEc).

L'environnement de travail et d'apprentissage numérique Konvink est la plateforme nationale de la CIFIC Suisse et contient tous les contenus d'apprentissage, directives, modèles, instruments de mise en œuvre et outils pertinents. La formation en entreprise et dans le cadre des CI est pilotée par les médias d'apprentissage sur Konvink.

Vous trouverez d'autres informations générales sur la formation commerciale initiale et sur les particularités des 19 branches de formation et d'examens sur les sites Internet suivants :

- [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch)
- [www.formation-commerciale-initiale.ch](http://www.formation-commerciale-initiale.ch)



---

## **2 Bases de la formation**

### **2.1 Organisation responsable de la profession d'employé-e de commerce CFC**

La formation commerciale initiale, proposée dans 19 branches de formation et d'examens différentes, est la formation professionnelle initiale la plus choisie en Suisse. Formation Commerciale Suisse FOCOS ([www.focos.ch](http://www.focos.ch)) est l'organisation responsable de la profession d'employé-e de commerce CFC. Garante de la qualité de la formation commerciale initiale, FOCOS veille à ce que la formation soit à la hauteur des exigences du monde économique dans le champ professionnel commercial. En outre, FOCOS représente les intérêts des branches de formation et d'examens et de leurs associations responsables vis-à-vis des partenaires, la Confédération et les cantons.

---

### **2.2 Ordonnance sur la formation**

Les conditions et les principes généraux de la profession sont consignés dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC ([Orfo](#)) du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

---

### **2.3 Plan de formation**

Le plan de formation sur la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC ([PlanFor](#)) s'appuie sur l'article 13 de l'ordonnance sur la formation et concrétise les principes généraux qu'elle contient. Le plan de formation détaille en particulier les compétences opérationnelles et documente les situations de travail typiques pour l'ensemble des 19 branches de formation et d'examens.



### 3 Profil de qualification employée/employé de commerce CFC

Le profil de qualification décrit le profil de la profession ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir. Il expose les qualifications que les employé-e-s de commerce CFC doivent acquérir pour l'exécution compétente des principales activités de la profession.

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



## 3.1 Compétences opérationnelles

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les employé-e-s de commerce aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions :

### 1. Compétences professionnelles

Les personnes en formation maîtrisent des situations professionnelles courantes de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.

*Les employé-e-s de commerce CFC utilisent les termes techniques, les outils de travail et les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, elles/ils sont capables d'exécuter seul-e-s des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.*

### 2. Compétences méthodologiques

Les personnes en formation planifient l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et privilégient une manière de procéder ciblée, structurée et efficace.

*Les employé-e-s de commerce CFC organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Elles/ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Elles/ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.*

### 3. Compétences sociales

Les personnes en formation abordent de manière réfléchie et constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.

*Les employé-e-s de commerce CFC abordent leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients de manière réfléchie, et ont une attitude constructive face aux défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles. Elles/ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.*

### 4. Compétences personnelles

Les personnes en formation mettent leur personnalité et leur comportement au service de leur activité professionnelle.

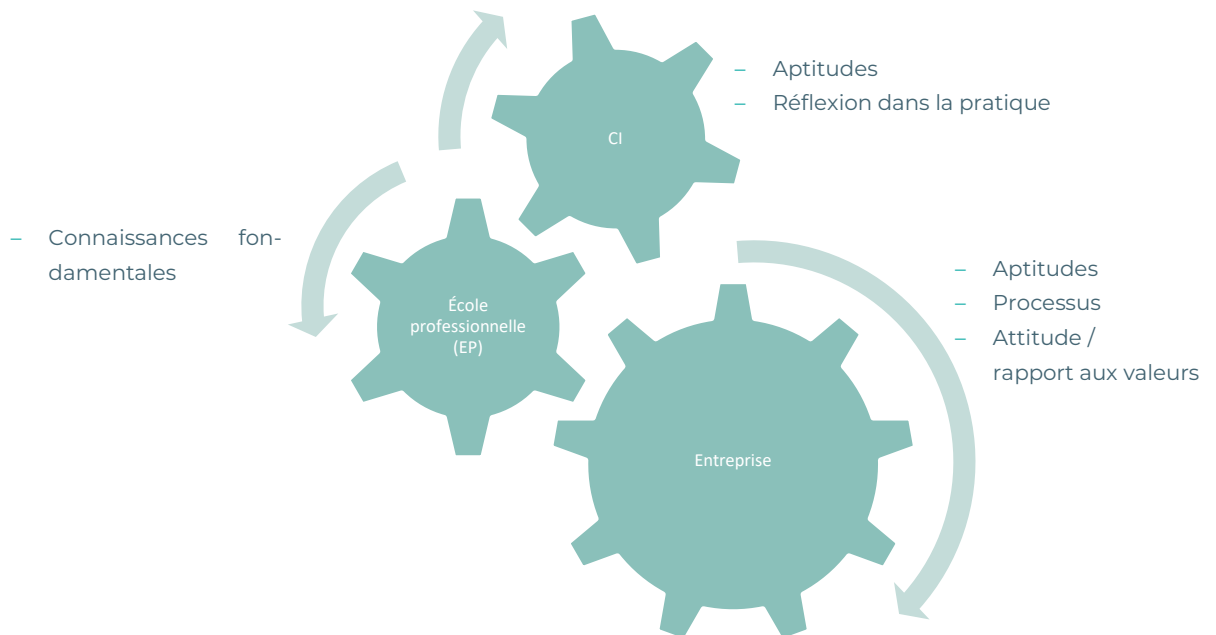
*Les employé-e-s de commerce CFC analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Elles/ils s'adaptent aux changements, tirent des enseignements utiles de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Elles/ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.*



## 3.2 Interaction des lieux de formation

### Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les trois lieux de formation (entreprise, CI et école professionnelle) sont des gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Pendant toute la durée de la formation, les personnes en formation doivent être soutenues, afin de parvenir à établir un lien entre la théorie et la pratique. De ce fait, une collaboration entre les lieux de formation est primordiale et la transmission des compétences opérationnelles est une tâche commune à ces trois lieux.



La contribution spécifique des lieux de formation peut être résumée comme suit :

#### Entreprises formatrices

Dans le cadre de la formation initiale en entreprise (FIEEn), la formation à la pratique professionnelle se déroule dans une entreprise formatrice.

Dans le cadre de la formation initiale en école (FIEc), les écoles de commerce et les écoles de culture générale, de même que des prestataires privés, jouent un rôle déterminant dans la formation à la pratique professionnelle des employé-e-s de commerce.

#### Cours interentreprises

Les CI visent essentiellement l'enseignement et l'acquisition d'aptitudes de base et de connaissances spécifiques à la branche de formation. En outre, les CI complètent la formation en entreprise et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

#### Écoles professionnelles

Les écoles professionnelles dispensent une formation scolaire globale qui englobe l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.





### 3.3 Aperçu de la formation Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en entreprise FIEn

L'aperçu de la formation d'employé-e-s de commerce CFC SA illustre le processus d'acquisition des différentes compétences opérationnelles, spécifique à la branche, dans les trois lieux de formation.

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne														
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3				
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4				
	CO a5					CO a5					CO a5				
	Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques aux options				
Ci	1 et 2		3 à 5			6		7 et 8			9 et 10				
Entreprise	Mandats pratiques 1ère année d'apprentissage					Mandats pratiques 2ème année d'apprentissage					Mandats pratiques 3ème année d'apprentissage				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART CO c1 Planifier la journée de travail CO c1 Concevoir un équilibre travail-vie privée CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches		CO a3 Recevoir des retours CO b1 Incarner l'esprit d'équipe CO c1 Organiser un événement CO c2 Créer et utiliser des documents de soutien CO c2 Gérer les rendez-vous CO d1 Réceptionner et traiter des demandes sur différents canaux CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques CO e2 Rechercher et évaluer des informations			CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias CO e4 Élaborer un modèle		CO b2 Analyser les interfaces en entreprise CO b5 Participer positivement aux changements CO c2 Organiser le classement CO c3 Documenter le processus CO c5 Établir et vérifier des factures CO d2 Traiter des réclamations CO d3 Préparer et réaliser un entretien de vente CO d4 Développer et entretenir les relations CO d4 Recueillir et utiliser un feedback de façon ciblée CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données			CO c3 Optimiser le processus CO c4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication CO c4 Effectuer des recherches sur les développements multimédias CO c5 Établir des budgets et tenir des comptes CO d3 Préparer et réaliser un entretien de négociation CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative		CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses CO a2 Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux CO b3 Participer aux discussions économiques		
	1 <sup>er</sup> semestre					2 <sup>e</sup> semestre		3 <sup>e</sup> semestre			4 <sup>e</sup> semestre		5 <sup>e</sup> semestre		6 <sup>e</sup> semestre

AE / EE : Grille de compétences





### 3.4 Aperçu de la formation Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en école FIEc

La formation initiale d'employé-e-s de commerce CFC en école de la branche SA propose différentes variantes de mise en œuvre. Celles-ci ne se distinguent que par la durée du stage de longue durée.

AAO	Apprentissage auto-organisé : Travailler avec le dossier de formation en ligne				
Connaissances fondamentales	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1
	CO a3	CO b3			CO e2
					CO e3
					CO e4
Stage de longue durée	Mandats pratiques				
	CO a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO c3 Établir et surveiller un calendrier de projet	CO d2 Mener des entretiens d'information et de conseil	CO e1 Traiter des données et garantir la sécurité des données
	CO a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	CO b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations	CO c3 Documenter le processus	CO d2 Traiter des réclamations	CO e1 Gérer des applications et des problèmes techniques
	CO a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services	CO b3 Participer aux discussions économiques	CO c3 Optimiser le processus		CO e2 Rechercher et évaluer des informations
	CO a3 Recevoir des retours				CO e3 Évaluer et préparer des données de manière qualitative
				CO e3 Évaluer et préparer des données de manière quantitative	
				CO e4 Exécuter un mandat de préparation multimédia	
				CO e4 Vérifier la qualité des contenus multimédias	
				CO e4 Élaborer un modèle	
Durée du stage de longue durée selon la variante de mise en œuvre					

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

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



---

## **4 Employée/employé de commerce CFC dans la branche Services et administration**

### **4.1 Profil de la profession**

Les employé-e-s de commerce CFC de la branche généraliste Services et administration (SA) travaillent dans des entreprises de tailles différentes dans divers domaines de l'économie, dans les administrations et les organisations à but non lucratif.

Elles/ils facilitent les processus commerciaux et économiques et assument les tâches qui en découlent, par exemple :

- Traiter des demandes de client-e-s et de fournisseurs en ligne ou hors ligne
- Traiter des commandes internes et externes
- Coordonner et organiser des processus de travail internes
- Rechercher des informations sur le marché et la branche et les évaluer
- Prendre des mesures d'assurance qualité
- Rédiger des contenus numériques et assurer la gestion des données

---

### **4.2 L'association de formation professionnelle CIFIC Suisse**

Les responsables de la branche de formation et d'examens Services et administration (SA) sont l'Union suisse des arts et métiers, l'Union patronale suisse et la Société suisse des employés de commerce. Ils forment ensemble l'association de formation Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse (CIFIC Suisse).

---

### **4.3 Commissions des cours cantonales**

Les commissions des cours cantonales de la CIFIC Suisse se chargent de la mise en œuvre des CI et de la partie entreprise de la procédure de qualification de la branche SA. Les commissions des cours cantonales sont le point de contact pour les personnes en formation, les entreprises formatrices et les autorités cantonales de surveillance.

---

### **4.4 Formation initiale en entreprise ou en école**

La formation initiale d'employé-e de commerce CFC peut être suivie en tant que formation initiale en entreprise ou formation initiale en école.

Dans le cadre de la formation initiale en entreprise (FIEEn), la formation à la pratique professionnelle se déroule dans une entreprise formatrice. Ici, les personnes en formation assimilent les principales activités et aptitudes pratiques de la profession.

Dans le cadre de la formation initiale en école (FIEEc), les écoles de commerce et les écoles de culture générale, de même que des prestataires privés, jouent un rôle déterminant dans la formation à la pratique professionnelle des employé-e-s de commerce. Généralement, la partie école représente un nombre d'heures nettement plus élevé que dans la FIEEn. Lors d'un stage de longue durée, les personnes en formation approfondissent leurs acquis scolaires dans l'entreprise de stage et assimilent ainsi les principales activités et les aptitudes pratiques de la profession.



À la fin de leur formation, les personnes qui suivent une formation initiale FIEn, de même que celles qui suivent une formation initiale FIEc, passent la même procédure de qualification avec des examens finaux conformément aux compétences opérationnelles décrites dans l'ordonnance sur la formation et le plan de formation.

---

## 4.5 Autres voies menant à la certification professionnelle

Diverses voies mènent au certificat professionnel d'employé-e de commerce CFC SA. Les compétences opérationnelles décrites dans l'ordonnance sur la formation et le plan de formation sont identiques pour toutes les procédures de qualification.

### Formation professionnelle initiale raccourcie

En accord avec les parties contractuelles, l'autorité cantonale compétente peut raccourcir la formation professionnelle initiale lorsque la personne en formation est déjà titulaire d'un premier titre de formation, par exemple celui d'employé-e de commerce AFP (anciennement assistant-e de bureau AFP). Dans le cas d'une formation initiale raccourcie, la personne entre directement en 2<sup>e</sup> année de formation. La formation initiale raccourcie nécessite de clarifier soigneusement les compétences et d'élaborer un programme de formation en entreprise correspondant.

Les règles en vigueur pour une formation initiale d'employé-e de commerce CFC SA raccourcie sont les suivantes :

- Dans la formation professionnelle initiale raccourcie, toutes les compétences opérationnelles du profil de qualification Employé-e de commerce CFC doivent être acquises.
- La partie entreprise de l'examen final est identique à celle de la formation initiale en trois ans.
- Les deux notes d'expérience partie entreprise de la 1<sup>re</sup> année de formation sont supprimées.
- En principe, il faut participer aux 10 jours de CI et effectuer les deux contrôles de compétences CI, sous réserve d'une disposition contraire de l'autorité cantonale compétente.

La formation initiale raccourcie nécessite de **clarifier** soigneusement **les compétences** dont disposent les candidat-e-s. Pour ce faire, la personne en formation procède à une auto-évaluation / une évaluation externe est réalisée par la formatrice ou le formateur en entreprise sur la base de la grille de compétences d'employé-e de commerce CFC SA lors de la première année de formation. Les résultats de l'auto-évaluation / de l'évaluation externe permettent d'identifier les compétences opérationnelles de première année nécessitant encore d'être développées et d'établir le programme individuel de la formation raccourcie.

### Procédure de qualification pour adultes

La procédure de qualification pour adultes s'adresse aux personnes qui ont acquis leur expérience préalable en dehors d'une formation professionnelle initiale classique et peuvent justifier d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans dans le domaine professionnel (OFPr article 32).

Les candidat-e-s à la procédure de qualification pour adultes passent la procédure de qualification avec examens finaux conformément aux compétences opérationnelles décrites dans l'ordonnance sur la formation et le plan de formation. L'admission directe aux examens finaux relève de la compétence de l'Office de la formation professionnelle du canton de domicile.

### Validation des acquis de l'expérience

Dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience, les compétences acquises en dehors d'une formation initiale réglementée font l'objet d'une procédure structurée (bilan et dossier de validation), sont évaluées et validées. Il faut avoir accumulé une expérience professionnelle de cinq ans au minimum. L'admission à la procédure de validation relève de la compétence du canton responsable.



---

## 5 Environnement de travail et d'apprentissage numérique Konvink

L'environnement de travail et d'apprentissage numérique Konvink est la plateforme nationale dédiée à la formation des employé-e de commerce CFC de la branche SA et comprend les éléments suivants :

- documentation d'apprentissage en ligne pour la formation en entreprise ;
- médias d'apprentissage pour les CI ;
- médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles.

Sur Konvink, tous les contenus d'apprentissage et instruments de mise en œuvre spécifiques à la profession et à la branche sont à la disposition des personnes en formation, des formatrices et formateurs en entreprise ainsi que des formatrices et formateurs CI pour la formation en entreprise, dans le cadre des CI et de l'enseignement scolaire des connaissances professionnelles, indépendamment du lieu et du temps. L'utilisation conjointe des contenus sur Konvink renforce la coopération entre les lieux de formation.

La licence pour un accès personnel à Konvink peut être commandée dans la [boutique en ligne](#) de la CIFIC Suisse et reste valable pendant toute la durée de la formation.



## 6 Lieu de formation entreprise

### 6.1 Systématique de la formation en entreprise

La formation en entreprise est gérée et encadrée par les formatrices et formateurs en entreprise. Les CI transmettent en outre des compétences de base et spécifiques à la branche, contribuant ainsi à la réussite de l'apprentissage. Les acquis assimilés à l'école professionnelle et dans le cadre des CI peuvent ainsi être directement mis en pratique et évalués sur le lieu de travail.

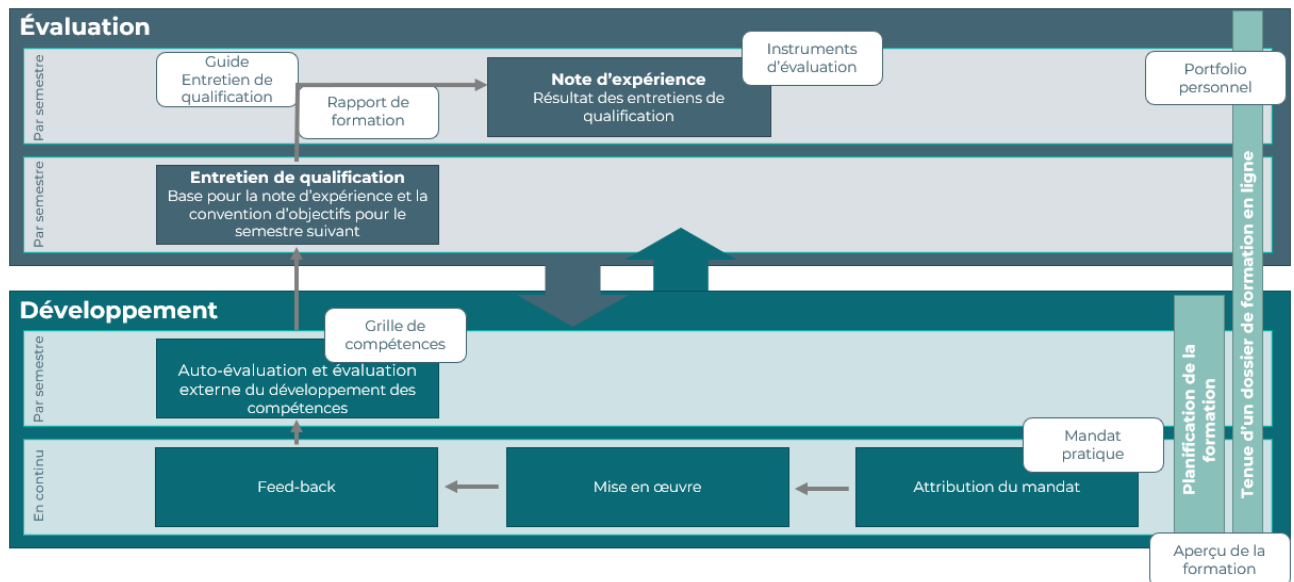


Illustration 1: Systématique globale de la formation en entreprise

### 6.2 Documentation d'apprentissage en ligne

Dans la documentation d'apprentissage en ligne sur Konvink, les principaux instruments de mise en œuvre pour la formation en entreprise (mandats pratiques et grille de compétences) ainsi que divers outils sont à la disposition des personnes en formation. La documentation d'apprentissage en ligne aide les personnes en formation à acquérir les compétences requises de manière ciblée et de leur propre initiative tout au long de leur parcours. En outre, les personnes en formation peuvent consigner leurs expériences et leurs conclusions, les outils utilisés ainsi que les contrôles des compétences (p. ex. certificats en langues) de tous les lieux de formation dans leur portfolio personnel.

Grâce à la documentation d'apprentissage en ligne, les formatrices et formateurs en entreprise disposent d'outils pour la planification de la formation, la préparation et le déroulement de l'entretien de qualification, ainsi que d'un modèle de rapport de formation. En outre, dans cette documentation d'apprentissage en ligne, les formatrices et formateurs en entreprise trouvent l'instrument d'évaluation pour l'évaluation semestrielle de la prestation en entreprise de leurs personnes en formation.



## 6.3 Planification de la formation

L'aperçu de la formation au point 3.3 constitue la base de la planification de la formation professionnelle en entreprise. Dans l'aperçu de la formation, vous trouverez l'ordre dans lequel les différentes compétences opérationnelles sont acquises dans les lieux de formation. Pour la formation en entreprise, l'ordre peut être modifié si nécessaire au cours d'une année d'apprentissage et consigné dans le plan de formation.

Mandat pratique	Plan	ère année d'apprentissage						à réaliser pour le	Service/personne en charge
		Semestre 1	Semestre 2	Semestre 3	Semestre 4	Semestre 5	Semestre 6		
<b>Domaine de compétences opérationnelles A - Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques</b>									
a1 Participer activement aux entretiens de qualification et définir des objectifs SMART	1	x							
a1 Découvrir ses talents, ses forces et ses faiblesses	6						x		
a2 Mettre à jour son profil professionnel sur les réseaux sociaux	6						x		
a2 S'informer sur les réseaux professionnels, utiliser et entretenir les réseaux	6						x		
a3 Clarifier et mettre en œuvre le mandat de manière orientée vers les services	3			x					
a3 Recevoir des retours	2		x						
<b>Domaine de compétences opérationnelles B - Interaction dans un milieu de travail interconnecté</b>									
b1 Incarner l'esprit d'équipe	2		x						
b2 Recevoir, traiter et transmettre des informations	4			x					
b2 Analyser les Interfaces en entreprise	4				x				
b3 Participer aux discussions économiques	6						x		
b5 Participer positivement aux changements	4				x				
<b>Domaine de compétences opérationnelles C - Coordination des processus de travail en entreprise</b>									
c1 Planifier la journée de travail	1	x							
c1 Concevoir un équilibre travail-vie privée	1	x							
c1 Organiser un événement	2		x						
c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	1	x							
c2 Organiser le classement	4				x				
c2 Créer et utiliser des documents de soutien	2		x						
c2 Gérer les rendez-vous	2		x						
c3 Etablir et surveiller un calendrier de projet	3			x					
c3 Documenter le processus	4				x				
c3 Optimiser le processus	5						x		
c4 Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	5						x		
c4 Effectuer des recherches sur les développements multimédias	5						x		
c5 Etablir des budgets et tenir des comptes	5						x		
c5 Etablir et vérifier des factures	4				x				
c6 Participer à l'établissement des comptes annuels (option « Finances »)	5						Option		
c6 Participer à la comptabilité des salaires (option « Finances »)	5						Option		

Illustration 2: Extrait modèle de plan de formation par année



---

## 6.4 Mandats pratiques

Les mandats pratiques facilitent la réalisation de tâches et activités essentielles et pertinentes dans l'entreprise et sont le principal instrument de gestion du développement des compétences des personnes en formation. Les mandats pratiques se basent sur les compétences opérationnelles définies dans le plan de formation et font également appel à des connaissances spécifiques aux différentes branches.

La définition de la tâche des mandats pratiques propose plusieurs étapes à suivre et fait systématiquement le lien avec la pratique en entreprise. Les mandats pratiques renvoient par ailleurs aux connaissances professionnelles fondamentales que les personnes en formation peuvent déjà acquérir dans les écoles professionnelles ou par elles-mêmes en travaillant sur les éléments opérationnels correspondants.

Les personnes en formation exécutent les mandats pratiques directement dans leur quotidien professionnel et acquièrent ainsi les compétences opérationnelles. Le fait de documenter et de réfléchir à leur expérience par la suite les amène à développer encore davantage ces compétences.

La mise en œuvre systématique de tous les mandats pratiques prescrits permet de s'assurer que les personnes en formation ont acquis toutes les compétences opérationnelles requises, ce qui les place dans les meilleures conditions pour réussir leur formation professionnelle.

---

## 6.5 Grille de compétences

À la fin d'un semestre, après avoir exécuté tous les mandats pratiques prévus pour le semestre, les personnes en formation procèdent à une évaluation personnelle de leur niveau de compétence en s'appuyant sur la grille de compétences. Les questions principales et les critères de la grille de compétences leur permettent d'évaluer dans quelle mesure les compétences opérationnelles sont déjà acquises et doivent encore être améliorées. Cela stimule la capacité de réflexion des personnes en formation et met en évidence les points forts et les points faibles.

Parallèlement, les formatrices et formateurs en entreprise effectuent une évaluation externe des compétences des personnes en formation. La grille de compétences est un outil précieux pour le développement ciblé des compétences et constitue le point de départ de la planification d'autres mesures de développement. L'auto-évaluation et l'évaluation externe servent également de base aux entretiens de qualification semestriels.

---

## 6.6 Entretien de qualification / rapport de formation

Une fois par semestre, les formatrices et formateurs en entreprise organisent un entretien de qualification avec les personnes en formation sur la base des grilles de compétences complétées (auto-évaluation et évaluation externe) et des réalisations documentées des mandats pratiques.

L'entretien de qualification permet aux personnes en formation d'avoir un point de vue externe sur le développement de leurs propres compétences en échangeant avec leurs formatrices et formateurs en entreprise. Sur la base de cet échange, des mesures sont définies pour le semestre à venir, afin de garantir le bon déroulement de la formation. L'entretien de qualification est source de transparence et d'engagement pour les deux parties. Il constitue un bilan important dans le cadre de la formation en entreprise.

Le résultat de l'entretien de qualification est consigné dans le rapport de formation qui est signé par toutes les parties contractuelles. Sur demande, le rapport de formation doit être présenté aux autorités cantonales de surveillance.





---

## 6.7 Note d'expérience partie entreprise

Sur la base de l'entretien de qualification semestriel et du rapport de formation, à la fin du semestre, les formatrices et formateurs en entreprise évaluent les prestations en entreprise des personnes en formation. Cette évaluation est intégrée à la procédure de qualification en tant que note d'expérience – contrôle des compétences partie entreprise (CCE) – ce qui met en exergue l'importance du lieu de formation entreprise dans la procédure de qualification.

### Évaluation et attribution des notes

Une grille d'évaluation standardisée est mise à la disposition des formatrices et formateurs en entreprise sur Konvink pour garantir une évaluation équitable. En s'appuyant sur les critères d'évaluation prescrits, les formatrices et formateurs en entreprise procèdent à une évaluation et justifient intelligiblement chaque point déduit. Une fois l'évaluation terminée, la note d'expérience est générée automatiquement. Ensuite, la note du contrôle des compétences partie entreprise peut être communiquée à la plateforme d'échanges de données cantonale BDEFA2 via Konvink.

Dans l'ensemble, sur toute la durée de la formation, six notes d'expérience en entreprise sont générées, et la dernière doit l'être au plus tard le 15 mai du sixième semestre de formation. Les notes d'expérience en entreprise sont reprises si la personne en formation change d'entreprise ou de branche.

### Archivage

Le dossier complet relatif aux notes d'expérience en entreprise est soumis à l'obligation d'archivage et doit être conservé pendant au moins un an après la publication du résultat global de la procédure de qualification ou jusqu'à l'aboutissement d'une éventuelle procédure de recours.



---

## 7 Lieu de formation cours interentreprises

### 7.1 Introduction

Pendant leur formation, les employé-e-s de commerce CFC SA suivent en tout 10 jours de CI, aussi bien dans le cadre de la formation initiale FIEn que de la formation initiale FIEc. Les CI visent essentiellement l'enseignement et l'acquisition d'aptitudes de base. Outre l'assimilation de compétences opérationnelles spécifiques à la branche, les CI visent à stimuler la capacité de réflexion des personnes en formation et soutiennent l'apprentissage autonome. Dans le contexte de la coopération entre les lieux de formation, les CI complètent la formation en entreprise et à l'école professionnelle.

Sur Konvink, les médias d'apprentissage CI mettent à la disposition des personnes en formation tous les contenus d'apprentissage spécifiques à la profession et à la branche, de même que toutes les bases pour préparer les contrôles de compétences CI (note d'expérience CI).

---

### 7.2 Structure des CI

Les CI pour les employé-e-s de commerce CFC SA se déroulent selon le concept de blended learning. Le blended learning est un cadre d'apprentissage englobant une association et une combinaison judicieuse de cours en présentiel traditionnels et de formes didactiques de l'apprentissage autonome. Le blended learning associe différents médias, méthodes et théories d'apprentissage. Les cours en présentiel et les phases d'autoapprentissage autonome encadré sont parfaitement harmonisés.

#### Jours de CI en présentiel

Les huit jours de CI en présentiel permettent aux personnes en formation d'approfondir les connaissances et aptitudes fondamentales étudiées à l'école professionnelle et encouragent le développement ciblé de compétences transversales. Pendant les journées en présentiel, elles travaillent sur les contenus d'apprentissage prescrits, analysent leur expérience pratique et échangent avec d'autres personnes en formation et avec les formatrices et formateurs CI. À l'aide de travaux préparatoires et de tâches de suivi spécifiques, les personnes en formation se préparent en vue des jours en présentiel lors desquels elles approfondissent les connaissances acquises (transfert de connaissances).

#### Jours de CI en phase d'autoapprentissage autonome encadré

Deux des dix jours de CI (CI 3 et CI 5) se déroulent sous forme de phases d'autoapprentissage autonome encadré (blended learning). Pendant ces phases, les personnes en formation traitent des mandats de travail imposés qui contiennent des directives concrètes sur l'objectif d'apprentissage, le contenu d'apprentissage, les étapes de travail et le volume de travail. Pendant les phases d'autoapprentissage autonome, les personnes en formation assimilent des contenus importants à l'aide d'unités d'apprentissage en utilisant les différents éléments didactiques de ces unités (module de connaissance, séquence de démonstration, unité de formation et unité de transfert) de manière autonome. Pour l'autocontrôle, les personnes en formation disposent de tests d'entraînement spécifiques.

Le jour de CI qui précède cette phase, les formatrices et formateurs CI introduisent chaque fois les mandats des phases d'autoapprentissage autonome et accompagnent les personnes en formation pendant la mise en œuvre. Les formatrices et formateurs CI indiquent également sous quelle forme les personnes en formation doivent documenter leurs progrès en matière d'apprentissage et pour quand elles doivent soumettre cette documentation.

Les personnes en formation fixent le moment de la phase d'autoapprentissage autonome et de l'exécution concrète du mandat en concertation avec leurs formatrices et formateurs en entreprise. Le jour de CI en phase d'autoapprentissage autonome encadré représente une charge de travail de huit heures au total et est considéré comme du temps de travail au même titre que les jours de CI en présentiel.



## 7.3 Aperçu du programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en entreprise FIEn

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage			2 <sup>e</sup> année d'apprentissage			3 <sup>e</sup> année d'apprentissage		
Jours en présentiel	CI 1 (sept.)	CI 2 (oct.)		CI 4 (avr. - juin)		CI 6 (jan.)	CI 7 (mars - avr.)	CI 8 (mai - juin)	CI 9 (sept. - déc.)	CI 10 (jan. - fév.)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction CI</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise</li> <li>Gestion des interfaces</li> <li>Méthode IPDRCE</li> <li>Les bases de la gestion de mandats</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI</li> <li>Transmission d'informations</li> <li>Les caractéristiques d'une entreprise</li> <li>Protection des données en entreprise</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> <li>Communication avec les différents groupes d'intérêts</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet (MT 2)</li> <li>Formuler des objectifs SMART</li> <li>Identifier et prioriser les étapes de travail</li> <li>Établir un planning</li> <li>Identifier les défis et chercher des solutions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation mon projet</li> <li>Introduction présentation de projet</li> <li>Analyse PESTEL</li> <li>Input travail pratique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation mon projet</li> <li>Compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Simulation travail pratique</li> </ul>
Préparation / suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 1</li> <li>MS CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 4</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 1</li> <li>Soumettre CC-CI 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 9</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 2</li> <li>Soumettre CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 10</li> </ul>
Phase d'autoapprentissage guidée			<b>CI 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test</li> </ul>		<b>CI 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir le domaine spécifique du projet</li> <li>Définir et développer une idée de projet</li> <li>Élaborer une ébauche de projet</li> </ul>					
Contrôles de compétence	E-Test certifié			<b>CC-CI 1: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>		<b>CC-CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul>				
	Mandat de transfert			<b>CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»		<b>CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)				

**1** Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2<sup>e</sup> année

**2** Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3<sup>e</sup> année



## 7.4

# Aperçu du programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en école FIEc 1 an de stage de longue durée de février à janvier (Variante 1)

		1 <sup>er</sup> semestre				2 <sup>e</sup> semestre				
Jours en présentiel	CI 1 (février)	CI 2 (octobre)		CI 4 (mai)		CI 6 (août)	CI 7 (septembre)	CI 8 (octobre)	CI 9 (novembre)	CI 10 (janvier)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction CI</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise</li> <li>Gestion des interfaces</li> <li>Méthode IPDRCE</li> <li>Les bases de la gestion de mandats</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI</li> <li>Transmission d'informations</li> <li>Les caractéristiques d'une entreprise</li> <li>Protection des données en entreprise</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> <li>Communication avec les différents groupes d'intérêts</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Formuler des objectifs SMART</li> <li>Identifier et prioriser les étapes de travail</li> <li>Établir un planning</li> <li>Identifier les défis et chercher des solutions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Echanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Echanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation mon projet</li> <li>Introduction présentation de projet</li> <li>Analyse PESTEL</li> <li>Input travail pratique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation mon projet</li> <li>Compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Simulation travail pratique</li> </ul>
Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 1</li> <li>MS CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 4</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 1</li> <li>Soumettre CC-CI 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 9</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 2</li> <li>Soumettre CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 10</li> </ul>
Phase d'autoapprentissage-tissage guidée			<b>CI 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test.</li> </ul>		<b>CI 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir le domaine spécifique du projet</li> <li>Définir et développer une idée de projet</li> <li>Élaborer une ébauche de projet</li> </ul>					
Contrôles de compétence	E-Test certificat	<b>CC-CI 1: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>				<b>CC-CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> </ul>				
	Mandat de transfert	<b>CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»				<b>CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)				



Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin du 1<sup>er</sup> semestre



Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2<sup>e</sup> semestre



## 7.5 Aperçu du programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en école FIEC 1 an de stage de longue durée d'août à juillet (Variante 3)

		1 <sup>er</sup> semestre				2 <sup>e</sup> semestre				
Jours en présentiel	CI 1 (août)	CI 2 (septembre)		CI 4 (novembre)		CI 6 (janvier)	CI 7 (février)	CI 8 (mars)	CI 9 (mars)	CI 10 (avril)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction CI</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise</li> <li>Gestion des interfaces</li> <li>Méthode IPDRCE</li> <li>Les bases de la gestion de mandats</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI</li> <li>Transmission d'informations</li> <li>Les caractéristiques d'une entreprise</li> <li>Protection des données en entreprise</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> <li>Communication avec les différents groupes d'intérêts</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Formuler des objectifs SMART</li> <li>Identifier et prioriser les étapes de travail</li> <li>Établir un planning</li> <li>Identifier les défis et chercher des solutions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Échanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation mon projet</li> <li>Introduction présentation de projet</li> <li>Analyse PESTEL</li> <li>Input travail pratique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation mon projet</li> <li>Compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Simulation travail pratique</li> </ul>
Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 1</li> <li>MS CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 4</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 1</li> <li>Soumettre CC-CI 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 9</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 2</li> <li>Soumettre CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 10</li> </ul>
Phase d'autoapprentissage guidée			CI 3		CI 5					
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir le domaine spécifique du projet</li> <li>Définir et développer une idée de projet</li> <li>Élaborer une ébauche de projet</li> </ul>					
Contrôles de compétence	E-Test certificat			CC-CI 1: Certificat e-test (40%)	CC-CI 2: Certificat e-test (40%)					
	Mandat de transfert			CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)	CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)					
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul>					
				Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»	Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)					

★ Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin du 1<sup>er</sup> semestre

★ Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard à la fin de la 2<sup>e</sup> semestre





## 7.6

# Aperçu du programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA formation initiale en école FIEc 2 ans de stage de longue durée d'août à juillet (Variante 4)

		1 <sup>er</sup> semestre		2 <sup>e</sup> semestre		3 <sup>e</sup> semestre			3 <sup>e</sup> semestre		
Jours en présentiel		<b>CI 1 (août)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Introduction CI</li> <li>Travailler avec Konvink</li> <li>Mon rôle et mes tâches dans l'entreprise</li> <li>Gestion des interfaces</li> <li>Méthode IPDRCE</li> <li>Les bases de la gestion de mandats</li> <li>Avoir le sens du service</li> </ul>	<b>CI 2 (septembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>présentation d'œuvre</li> <li>Introduction CC-CI</li> <li>Transmission d'informations</li> <li>Les caractéristiques d'une entreprise</li> <li>Protection des données en entreprise</li> <li>Introduction phase d'apprentissage autonome encadré</li> </ul>		<b>CI 4 (mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1</li> <li>Introduction CC-CI 2</li> <li>Communication avec les différents groupes d'intérêts</li> <li>Produits/services</li> <li>Réglementations dans l'entreprise</li> </ul>		<b>CI 6 (septembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Formuler des objectifs SMART</li> <li>Identifier et prioriser les étapes de travail</li> <li>Établir un planning</li> <li>Identifier les défis et chercher des solutions</li> </ul>	<b>CI 7 (octobre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Echanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<b>CI 8 (novembre)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mon projet</li> <li>Echanges d'expériences</li> <li>Poursuite individuelle du travail sur le projet / la documentation du projet</li> </ul>	<b>CI 9 (mars)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Réflexion / finalisation mon projet</li> <li>Introduction présentation de projet</li> <li>Analyse PESTEL</li> <li>Input travail pratique</li> </ul>	<b>CI 10 (avril)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation mon projet</li> <li>Compétences transversales</li> <li>Planification du développement professionnel</li> <li>Simulation travail pratique</li> </ul>
	Préparation / Suivi	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 1</li> <li>MS CI 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 2</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 4</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 1</li> <li>Soumettre CC-CI 1</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 9</li> <li>Finaliser l'œuvre pour le MT 2</li> <li>Soumettre CC-CI 2</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>MP CI 10</li> </ul>
Phase d'autoapprentissage guidée				<b>CI 3</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Effectuer l'UA « Traiter les demandes des clients sur différents canaux » ainsi que l'E-Test</li> </ul>		<b>CI 5</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Choisir le domaine spécifique du projet</li> <li>Définir et développer une idée de projet</li> <li>Élaborer une ébauche de projet</li> </ul>					
Contrôles de compétence	E-Test certificat			<b>CC-CI 1: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gérer habilement les interfaces en entreprise</li> <li>Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li> </ul>					<b>CC-CI 2: Certificat e-test (40%)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Utiliser des infrastructures numériques</li> <li>Créer des contenus numériques</li> <li>Garantir la gestion des données</li> <li>Rédiger des textes compréhensibles</li> </ul>		
	Mandat de transfert			<b>CC-CI 1: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «traiter les demandes des clients»					<b>CC-CI 2: Mandat de transfert (60%)</b> Mandat de transfert «Mon projet» (mise en œuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation)		

**1** Remise après le CI 4 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août du 3<sup>e</sup> semestre

**2** Remise après le CI 9 / évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 4<sup>e</sup> semestre



## 7.7 Apprentissage autonome

Dans le cadre du concept de blended learning, l'apprentissage autonome peut être organisé de manière plus individuelle, plus flexible et plus efficace. Cela contribue à :

- **favoriser l'autonomie des personnes en formation** : dans l'apprentissage autonome, les personnes en formation assument la responsabilité de leur processus d'apprentissage. Elles apprennent à prendre leurs propres décisions et à suivre rigoureusement leurs objectifs.
- **accroître la motivation pour apprendre** : les personnes en formation peuvent intégrer leurs propres expériences issues de leur quotidien professionnel. En outre, elles peuvent suivre et reconnaître elles-mêmes leurs processus et leurs progrès d'apprentissage. Tout cela a un impact positif sur la motivation des personnes en formation.
- **améliorer les résultats d'apprentissage** : l'apprentissage autonome permet aux personnes en formation de choisir leurs propres méthodes et stratégies d'apprentissage et de les adapter à leurs besoins individuels. Ainsi, elles peuvent améliorer leurs résultats et atteindre plus rapidement leurs objectifs.
- **augmenter la flexibilité de l'apprentissage** : dans l'apprentissage autonome, les personnes en formation peuvent déterminer elles-mêmes leur temps d'étude et leur lieu d'apprentissage. Ainsi, elles peuvent organiser leurs processus d'apprentissage de manière plus flexible et mieux les intégrer dans leur quotidien.
- **mieux prendre en compte les besoins individuels des personnes en formation** : dans l'apprentissage autonome, les personnes en formation peuvent structurer leurs processus d'apprentissage de manière individuelle et les adapter à leurs propres besoins et intérêts. Cela permet de rendre l'apprentissage plus en phase avec les capacités et les besoins individuels des personnes en formation.

## 7.8 Note d'expérience des cours interentreprises

Pendant leur formation, les personnes en formation passent deux contrôles de compétences CI (CC-CI). Les notes de ces deux CC-CI ont le même poids et sont intégrées dans la procédure de qualification (PQ) en tant que note d'expérience CI.

### Étendue

Chaque CC-CI se compose de plusieurs tests de certification et d'un mandat de transfert. L'évaluation du test de certification représente 40 % de la note et le mandat de transfert 60 %.

	CC-CI 1	CC-CI 2
Tests de certification (40 %)	<ul style="list-style-type: none"><li>– Gérer habilement les interfaces en entreprise</li><li>– Traiter les demandes des clients sur différents canaux</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Utiliser des infrastructures numériques</li><li>– Garantir la gestion des données</li><li>– Créer des contenus numériques</li><li>– Rédiger des textes compréhensibles</li></ul>
Mandat de transfert (60 %)	<ul style="list-style-type: none"><li>– Traiter les demandes des clients</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Mon projet</li></ul>





## Préparation

L'introduction aux CC-CI a lieu dans le cadre du CI (CI 2 et CI 4). La préparation s'effectue en dehors du CI après la communication des instructions. Pour préparer les deux CC-CI, les entreprises mettent 30 heures à la disposition des personnes en formation dans l'entreprise. Si elles ont besoin de plus de temps, elles doivent terminer leur préparation en dehors de leurs heures de travail.

Les personnes en formation documentent la réalisation des mandats de transfert dans l'environnement de travail et d'apprentissage Konvink sous la forme d'une œuvre multimédia et soumettent cette œuvre avec les résultats des tests de certification via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens ». Pendant la réalisation du mandat, les formatrices et formateurs CI encadrent les personnes en formation. Pendant la préparation en entreprise, les formatrices et formateurs en entreprise assistent les personnes en formation en assumant le rôle de coach.

## Délais de soumission et évaluation

Le CC-CI 1 doit être soumis après le CI 4 et le CC-CI 2 après le CI 9. La commission des cours cantonale fixe les délais de soumission contraignants. Un point entier est déduit en cas de soumission tardive du CC-CI. Si le délai supplémentaire fixé par la commission des cours n'est pas respecté, les prestations partielles manquantes sont évaluées avec 0 point.

Les formatrices et formateurs CI se chargent de l'évaluation. Dans un souci d'uniformité et d'impartialité, la CIFIC Suisse a élaboré une grille d'évaluation standardisée mise à la disposition des formatrices et formateurs CI sur Konvink.

## Attribution et communication des notes

Les délais suivants sont fixés pour l'évaluation et l'attribution des notes dans le cadre de la formation initiale en entreprise FIEn<sup>1</sup> :

Pour le CC-CI 1 : au plus tard le 15 août de la deuxième année de formation.

Pour le CC-CI 2 : au plus tard le 15 mai de la troisième année de formation.

Les notes des CC-CI sont saisies sur Konvink et transmises à la plateforme d'échange de données cantonale (BDEFA2). Une fois l'évaluation et l'attribution des notes terminées, les résultats sont communiqués aux personnes en formation ainsi qu'à leurs formatrices et formateurs en entreprise.

## Déclaration d'autonomie

L'œuvre relative au mandat de transfert doit être assortie d'une déclaration d'autonomie dûment remplie et signée par les apprenti-e-s et les formateurs/trices. Au moyen de cette déclaration, les deux parties confirment la rédaction autonome du mandat de transfert, l'utilisation exclusive des sources et des outils mentionnés et le signalement correct de tous les extraits de texte repris. Elles déclarent en outre avoir signalé et vérifié rigoureusement les contributions obtenues grâce à des outils basés sur l'IA. Toute utilisation non déclarée constitue une violation de la déclaration d'autonomie. Elle sera considérée comme du plagiat et entraînera des sanctions.

---

<sup>1</sup> L'évaluation et l'attribution des notes dans le cadre de la formation initiale en école FIEc s'effectuent en fonction de la durée du stage de longue durée dans la variante de mise en œuvre correspondante.



## Dispositions d'exécution des tests de certification

Dans le cadre des deux CC-CI, les personnes en formation passent au total 6 tests de certification sur Konvink : 3 pour le CC-CI 1 et 3 pour le CC-CI 2. Les dispositions d'exécution suivantes s'appliquent aux tests de certification :

- Les personnes en formation doivent passer le test d'entraînement avant le test de certification.
- Les personnes en formation passent les tests de certification dans le cadre des phases d'autoapprentissage autonome encadré.
- La commission des cours cantonale compétente distribue le mandat correspondant.
- Les personnes en formation s'assurent que leur appareil fonctionne parfaitement sur le plan technique, dispose de suffisamment de batterie et bénéficie d'une connexion Internet stable (si possible via LAN).
- Les tests de certification doivent être exécutés sous forme de travail individuel et sans outils.
- Ces tests ne peuvent être passés **qu'une seule fois**.
- Les personnes en formation soumettent le résultat du test de certification en même temps que le mandat de transfert/l'œuvre sous forme de CC-CI, dans les délais. La commission des cours cantonale compétente fixe les délais de soumission contraignants.

En cas de problèmes techniques pendant l'exécution du test de certification, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Si le test de certification n'est pas lancé correctement ou interrompu après 2:00 minutes, il peut être recommencé.
- Si le test de certification est interrompu avant la fin en raison d'un problème chez le fournisseur du système Konvink, il peut être recommencé.
- Si le test de certification est interrompu avant la fin en raison d'un autre problème technique (p. ex. panne des appareils, plantage du système d'exploitation, problème de connexion Internet, etc.) ou d'une erreur de manipulation de la personne en formation, le test de certification ne peut pas être recommencé. Le cas échéant, il est réputé non réussi.
- En cas de litiges, les données du reporting Konvink prévalent.

## Archivage

Le dossier relatif à l'évaluation des CC-CI est automatiquement archivé sur Konvink. Le délai de conservation est de minimum un an après la publication du résultat global une fois la procédure de qualification clôturée ou la procédure de recours terminée.



## 8 Lieu de formation école professionnelle

### 8.1 Bases

Dans les écoles professionnelles, les cours se basent sur les plans d'études nationaux. Ces derniers permettent une mise en œuvre uniforme et soutiennent le corps enseignant dans la planification et la préparation des cours axés sur les compétences opérationnelles.

Grâce aux médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles, les personnes en formation ont à leur disposition sur Konvink tous les contenus requis pour l'enseignement scolaire des connaissances professionnelles.

### 8.2 Options

Les options approfondissent certains domaines des compétences opérationnelles du profil de qualification. Elles sont enseignées en 3<sup>e</sup> année de formation dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle et permettent de stimuler les points forts et les intérêts des personnes en formation. Pour choisir les options, les formatrices et formateurs en entreprise analysent d'abord les points forts ou les intérêts individuels des personnes en formation ainsi que les options envisageables dans l'entreprise. Il faut choisir une option parmi les options possibles au plus tard à la fin de la deuxième année de formation. La personne en formation pose ce choix en concertation avec l'entreprise formatrice. L'option n'est pas consignée dans le contrat d'apprentissage ni mentionnée sur le certificat de capacité.

Le choix peut se porter sur les options suivantes :

Employé-e de commerce CFC	Employé-e de commerce CFC avec MPI
<ul style="list-style-type: none"><li>– Finances</li><li>– Communication dans la langue nationale</li><li>– Communication dans la langue étrangère</li><li>– Technologie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Finances</li><li>– Communication dans la langue nationale</li><li>– Communication dans la langue étrangère</li></ul>

La langue nationale est la langue nationale parlée à l'école. La langue étrangère est imposée par le canton.

### 8.3 Domaine à choix

Au début de la formation, les parties contractuelles définissent le domaine à choix conjointement avec l'école professionnelle. Le domaine à choix est enseigné pendant les quatre premiers semestres. Le domaine à choix n'est pas consigné dans le contrat d'apprentissage.

Domaine à choix A : deuxième langue étrangère	Domaine à choix B : travail de projet individuel
Dans le domaine à choix A « Deuxième langue étrangère », les personnes en formation approfondissent leurs connaissances orales et écrites d'une deuxième langue nationale (niveau de langue B1).	Dans le domaine à choix B « Travail de projet individuel », les personnes en formation apprennent à se faire comprendre dans un environnement de travail plurilingue et à agir de manière appropriée dans un contexte interculturel. Parallèlement, elles réalisent un projet individuel interdisciplinaire.



Lorsqu'il s'agit d'opter pour un domaine à choix, il faut en principe tenir compte des affinités linguistiques des personnes en formation. Ainsi, on recommandera le domaine à choix A aux jeunes particulièrement intéressés par les langues et le domaine à choix B aux personnes qui ont des talents commerciaux.

La maturité professionnelle intégrée (MP1) est uniquement possible avec le domaine à choix A. Le domaine à choix A est recommandé aux personnes qui, au terme de leur apprentissage, souhaitent suivre une maturité professionnelle (MP2).

---

## 8.4 Médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles

L'Orfo 2023 introduit des compétences opérationnelles professionnelles transversales dans la formation commerciale initiale. Ces compétences opérationnelles sont enseignées à l'école professionnelle en tant que connaissances professionnelles et constituent la base de l'élaboration des compétences opérationnelles spécifiques aux branches dans l'entreprise et dans le cadre des CI. Pour permettre une mise en œuvre homogène de l'enseignement des connaissances professionnelles dans les écoles professionnelles à l'échelon suisse, FOCOS, en tant que responsable de la profession d'employée/employé de commerce CFC, a développé des médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles dans les écoles. Ces médias d'apprentissage constituent la base de la mise en œuvre des mandats pratiques dans la branche SA et sont dès lors très utiles pour la formation en entreprise. En outre, grâce aux médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles, les personnes en formation peuvent se préparer au mieux aux examens finaux.

La CIFC Suisse a élaboré un ensemble de produits pour la formation qui comprend non seulement la documentation d'apprentissage en ligne pour la formation en entreprise et les médias d'apprentissage pour les CI, mais aussi les médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles.

---

## 8.5 Maturité professionnelle

Après avoir terminé avec succès l'école obligatoire et obtenu de bons résultats au niveau secondaire I, les personnes qui ont d'excellentes dispositions scolaires peuvent accéder à la maturité professionnelle commerciale MP (MP Économie et services, type économie). Cela leur permet d'envisager de suivre des études dans une haute école spécialisée. La MP peut être suivie en cours de formation (MP 1) ou après la formation (MP 2).

### Conditions d'admission

Pour pouvoir suivre une MP 1, la personne doit satisfaire aux conditions d'admission fixées par le canton de domicile et réussir la procédure d'admission, généralement un examen. La MP 1 dure trois ans et comprend deux jours d'école par semaine tout au long de la formation.

Les personnes qui ne passent pas la MP pendant leur apprentissage peuvent la passer après. La MP 2 peut être suivie à plein temps en deux semestres ou à temps partiel en trois ou quatre semestres. Les cantons décident de l'offre. Pour pouvoir accéder à une MP 2, il faut dans tous les cas avoir réussi une formation initiale CFC et, selon le canton de domicile, avoir également réussi une procédure d'admission.

### Plan d'études cadre et tableau des périodes d'enseignement

Le plan d'études cadre pour la maturité professionnelle, en vigueur depuis 2015, constitue la base de la formation scolaire ([www.admin.ch/sbfi/fr](http://www.admin.ch/sbfi/fr)). Les matières enseignées relevant de la formation élargie en culture générale sont réparties en trois domaines : domaine fondamental, domaine spécifique et domaine complémentaire. Un aperçu détaillé des périodes d'enseignement fait partie intégrante du plan d'études cadre pour la maturité professionnelle.



## Évaluation des prestations

Contrairement à la formation d'employé-e de commerce CFC, les cours de maturité professionnelle sont davantage axés sur les matières et moins sur les compétences opérationnelles. Comme dans la formation, les prestations scolaires sont évaluées après chaque semestre. La décision relative à la promotion se fonde sur les évaluations. Un bulletin est délivré à la fin de chaque semestre pour la formation MP. En cas de prestations insuffisantes, l'admission de l'élève au semestre suivant est provisoire. Si les exigences minimales ne sont pas remplies une deuxième fois, l'élève est exclu de la formation MP. La formation d'employé-e de commerce CFC peut toutefois être poursuivie.

---

## 8.6 Note d'expérience partie école professionnelle

La note d'expérience sur les connaissances professionnelles et la culture générale comprend les domaines des compétences opérationnelles A à E, conformément au profil de qualification Employée/Employé de commerce CFC et inclut le domaine à choix et l'option choisie. Les certificats en langues obtenus individuellement sont repris dans le portfolio personnel des personnes en formation, mais ne sont pas pertinents pour la PQ. Chaque semestre, les personnes en formation passent les contrôles des compétences dans chaque domaine des compétences opérationnelles traité (plus les contrôles des compétences du domaine à choix et de l'option choisie). Dans chaque domaine des compétences opérationnelles traité, ces contrôles englobent un examen des connaissances, de la compréhension (connaissances déclaratives) ainsi que des aptitudes (connaissances procédurales, application). Les différents examens s'appuient sur les méthodes suivantes, avec les objectifs suivants :

### A : Connaissances déclaratives

Les personnes en formation traitent différentes tâches ouvertes et fermes. Elles montrent qu'elles possèdent les connaissances/la compréhension requises.

### B : Connaissances procédurales

Les personnes en formation traitent des tâches basées sur des cas sous la forme de *mini cases*, de simulations pratiques, de *critical incidents* / situations déterminantes pour la réussite ou de jeux de rôle. Elles montrent qu'elles sont capables d'appliquer les bases et les aptitudes acquises.

### C : Application interdisciplinaire

Au plus tard au cours du dernier semestre pendant lequel un domaine des compétences opérationnelles est traité, les personnes en formation démontrent qu'elles sont capables d'appliquer des connaissances déclaratives et procédurales dans différentes situations. Elles sont en mesure d'associer leurs compétences et aptitudes dans les différentes compétences opérationnelles.

### D : Évaluation de processus

La planification et la réflexion sur le développement de leurs propres compétences sont incluses dans la note semestrielle des personnes en formation pour le domaine des compétences opérationnelles A. À cette fin, les personnes en formation font un bilan avec la formatrice ou le formateur à l'aide de leur portfolio personnel. Les personnes en formation évaluent leur processus individuel de développement des compétences et démontrent leurs compétences linguistiques et communicatives. Les notes semestrielles sont définies conformément au tableau des périodes d'enseignement et sont prises en compte à parts égales dans la note globale du bulletin semestriel.



## 9 Procédure de qualification avec examen final

### 9.1 Bases

Les bases sont régies par les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification (PQ) avec examens finaux, à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale du 16 août 2021 et au plan de formation Employée/employé de commerce CFC du 16 août 2021.

### 9.2 Systématique globale de la procédure de qualification avec examen final

La PQ vise à vérifier si la personne en formation a acquis les compétences opérationnelles nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle réussie. Elle se base sur le profil de qualification d'employé-e de commerce CFC repris au point 3.

#### Procédure de qualification Employé-e de commerce CFC formation initiale en entreprise FIEn

		1 <sup>re</sup> année d'apprentissage		2 <sup>e</sup> année d'apprentissage		3 <sup>e</sup> année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes			
Examen final	Examen final dans l'entreprise							TP	Note éliminatoire	30%	
	Examen final à l'école							CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)	30%	
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE	25%	40%	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO a	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		Moyenne des 6 notes semestrielles globales		50%
		DCO b	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		DCO c	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		DCO d	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DCO e	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
Option					NBS 1	NBS 2					
Note d'expérience CI	NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	NSG 5	NSG 6	Moyenne des 2 CC-CI	25%			
			CC-CI 1		CC-CI 2						

**Légende :**

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

CP / CG = connaissances prof/culture générale  
 NBS = note du bulletin semestriel  
 DC = domaine à choix

NSG = note semestrielle globale



## Procédure de qualification Employé-e de commerce CFC formation initiale en école FIEc - Variante 1

		1 <sup>re</sup> année de formation			2 <sup>e</sup> année de formation			3 <sup>e</sup> année de formation			Pondération des notes			
Examens finaux	Examen final partie entreprise										TP	Note éliminatoire	(30 %)	
	Examen final partie école										CP / CG	Ø des 5 points d'appréciation de l'examen (note éliminatoire)	(30 %)	
Notes d'expérience	Note d'expérience partie entreprise										Stage de longue durée Durée : 2 semestres Période : février - janvier		Ø des 2 CCE	(25 %)
	Note d'expérience partie école <sup>1</sup>	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3				CCE 1	CCE 2				
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3						NBS 6	Ø des 4 NGB (50 %)		
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3						NBS 6			
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3									
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3									
		DOC	NBS 1	NBS 2	NBS 3									
		Option									NBS			
	NGB 1			NGB 2			NGB 3			NGB 6				
Note d'expérience CI										CC-CI 1	CC-CI 2	Moyenne des 2 CC-CI	(25 %)	

<sup>1</sup> Remarque concernant la note d'expérience des écoles professionnelles : la mise en œuvre des prescriptions des plans d'études nationaux FIEc s'effectue conformément aux concepts d'enseignement internes à l'école.

**Légende :**  
CCE = contrôle des compétences partie entreprise  
DCO = domaine de compétences opérationnelles  
TP = travail pratique

CP / CG = connaissances professionnelles / culture générale  
NBS = note bulletin semestriel  
DOC = domaines à choix  
NGB = note globale du bulletin

## Procédure de qualification Employé-e de commerce CFC formation initiale en école FIEc - Variante 3

		1 <sup>re</sup> année de formation				2 <sup>e</sup> année de formation				3 <sup>e</sup> année de formation				Pondération des notes			
Examens finaux	Examen final partie entreprise													TP	Note éliminatoire	(30 %)	
	Examen final partie école													CP / CG	Ø des 5 points d'appréciation de l'examen (note éliminatoire)	(30 %)	
Notes d'expérience	Note d'expérience partie entreprise													Stage de longue durée Durée : 2 semestres Période : août - juillet		Ø des 2 CCE	(25 %)
	Note d'expérience partie école <sup>1</sup>	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					CCE 1	CCE 2					
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4							NBS 4	Ø des 4 NGB (50 %)			
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4							NBS 4				
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4							NBS 4				
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4							NBS 4				
		DOC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4							NBS 4				
		Option											NBS				
	NGB 1				NGB 2				NGB 3				NGB 4				
Note d'expérience CI													CC-CI 1	CC-CI 2	Moyenne des 2 CC-CI	(25 %)	

<sup>1</sup> Remarque concernant la note d'expérience des écoles professionnelles : la mise en œuvre des prescriptions des plans d'études nationaux FIEc s'effectue conformément aux concepts d'enseignement internes à l'école.

**Légende :**  
CCE = contrôle des compétences partie entreprise  
DCO = domaine de compétences opérationnelles  
TP = travail pratique

CP / CG = connaissances professionnelles / culture générale  
NBS = note bulletin semestriel  
DOC = domaines à choix  
NGB = note globale du bulletin





## Procédure de qualification Employé-e de commerce CFC formation initiale en école FIEc- Variante 4

		1 <sup>re</sup> année de formation	2 <sup>e</sup> année de formation	3 <sup>e</sup> année de formation	Pondération des notes				
Examens finaux	Examen final partie entreprise				TP	Note éliminatoire	(30 %)		
	Examen final partie école				CP / CC	Ø des 5 points d'appréciation de l'examen (note éliminatoire)	(30 %)		
Notes d'expérience	Note d'expérience partie entreprise			Stage de longue durée Durée : 4 semestres Période : août – juillet		Ø des 2 CCE	(25 %)		
	Note d'expérience partie école <sup>1</sup>	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	Ø des 6 NGB	(50 %)	
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			NBS 5
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			NBS 5
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			
		DOC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			
Option					NBS				
Note d'expérience CI		NGB 1	NGB 2	NGB 3	NGB 4	NGB 5	NGB 6		
				CC-CI 1		CC-CI 2	Moyenne des 2 CC-CI	(25 %)	

<sup>1</sup> Remarque concernant la note d'expérience des écoles professionnelles: la mise en œuvre des prescriptions des plans d'études nationaux FIEc s'effectue conformément aux concepts d'enseignement internes à l'école.

**Légende :**  
CCE = contrôle des compétences partie entreprise  
DCO = domaine de compétences opérationnelles  
TP = travail pratique

CP / CG = connaissances professionnelles / culture générale  
NBS = note bulletin semestriel  
DOC = domaines à choix  
NGB = note globale du bulletin

### 9.3 Examens finaux en entreprise

Dans le domaine de qualification « Travail pratique », une étude de cas dirigée, spécifique à la branche, doit être réalisée. La personne candidate doit démontrer qu'elle est capable d'exécuter les tâches propres à son domaine professionnel dans les règles de l'art, en tenant compte des besoins et de la situation. L'examen a lieu dans la langue nationale locale et dans un lieu central désigné par les commissions des cours cantonales compétentes. D'une durée de 50 minutes, il est encadré par au moins deux expert-e-s aux examens (EE). Aucune pause n'est prévue durant le temps de préparation ni pendant l'examen.

Avant l'épreuve proprement dite, les candidat-e-s disposent de 15 minutes de préparation pour prendre connaissance de l'environnement de travail fictif à l'aide de la description du cas. Durant ce temps, les candidat-e-s peuvent prendre des notes manuscrites qu'ils auront la possibilité d'utiliser pendant l'examen.

L'étude de cas comprend cinq tâches partielles correspondant aux domaines de compétences opérationnelles (DCO) a à e.



### 9.3.1 Structure de l'examen et contenus

App.	DCO	Méthode	Durée	Pts max.
1	a : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques b : Interaction dans un milieu de travail interconnecté	Mini case	10 min	9
2	c : Coordination des processus de travail en entreprise	Mini case	10 min	9
3	d : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	Simulation pratique	10 min	9
4	e : Utilisation des technologies numériques du monde du travail	Simulation pratique	10 min	9
5	a-e	Discussion de réflexion	10 min	9
<b>Total</b>			<b>50 min</b>	<b>45</b>

### 9.3.2 Évaluation et calcul des notes

L'évaluation s'effectue en s'appuyant sur des critères standardisés. Chaque tâche se voit attribuer un maximum de 9 points. Il est donc possible d'obtenir jusqu'à 45 points.

Calcul de la note :

$$\text{Note} = (\text{points obtenus} \times 5 \div 45) + 1$$

Le résultat est arrondi à la demi-note ou à la note entière supérieure (par ex. 4,25 → 4,5; 5,74 → 6,0). L'examen est considéré comme réussi si la note obtenue est au moins égale à 4,0.

Des informations détaillées sur le travail pratique figurent dans les Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final pour employé-e de commerce CFC.



## 9.4 Examens finaux partie école

Dans le domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale », l'examen a pour but de vérifier si la personne candidate a acquis les bases et les compétences transversales nécessaires à une activité professionnelle réussie. Le domaine de qualification comprend l'examen final à l'école professionnelle qui est préparé et distribué de manière centralisée dans toute la région linguistique. L'examen a lieu vers la fin de la formation professionnelle initiale et dure en tout 4,75 heures. Les personnes candidates sont évaluées individuellement à l'oral par au moins deux expert-e-s aux examens. L'examen écrit est un examen à livre ouvert avec un environnement d'examen protégé, c'est-à-dire avec un accès à Internet, mais sans moyens de communication.

Les domaines des compétences opérationnelles ci-après (à l'exclusion de l'option et du domaine à choix), pondérés de manière égale, sont évalués selon les formes et les durées d'examen suivantes :

Pos	Domaine des compétences opérationnelles	Forme/durée		Pondération
		Épreuve écrite	Épreuve orale	
1	A : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	-	30 min	(20 %)
2	B : Interaction dans un milieu de travail interconnecté	75 min	-	(20 %)
3	C : Coordination des processus de travail en entreprise	75 min	-	(20 %)
4	D : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	-	30 min	(20 %)
5	E : Utilisation des technologies numériques du monde du travail	75 min	-	(20 %)

Pour les épreuves écrites, les responsables de l'examen fournissent un accès à Internet. La personne candidate doit apporter un ordinateur portable personnel et fonctionnel avec les programmes nécessaires (BYOD). Les conditions-cadres régissant les points d'appréciation de l'examen oral sont définies dans les sections suivantes.

L'évaluation est réalisée sous forme de points attribués sur la base de critères standardisés pour chaque domaine des compétences opérationnelles. Ces critères d'évaluation sont basés sur l'instrument d'évaluation neutre « Connaissances professionnelles et culture générale ».

La note du domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale » est une note éliminatoire, ce qui signifie que la personne candidate doit au moins obtenir la note de 4.0.

Tous les contenus de la culture générale sont transmis de manière intégrée à l'enseignement des connaissances professionnelles dans le domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale » (voir art. 23, al. 1 let. b de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC). La culture générale est régie par le plan d'études national pour la culture générale Employée/employé de commerce CFC.

Les examens écrits sont élaborés de manière centralisée pour chaque région linguistique, mis en œuvre de manière uniforme et organisés sur deux demi-journées à l'école professionnelle. Les examens oraux ont lieu à des dates différentes.



---

**10****Liste des illustrations**

Illustration 1: Systématique globale de la formation en entreprise  
Illustration 2: Extrait modèle de plan de formation par année

13  
14



## 11 Glossaire des principaux termes

Terme	Brève description
AA	Apprentissage autonome
BDEFA2	Plateforme d'échanges de données cantonale
Blended learning	Cadre d'apprentissage combinant les cours en présentiel et les phases d'autoapprentissage autonome
CC-CI	Contrôle de compétences CI (note d'expérience des cours interentreprises)
CCE	Contrôle des compétences partie entreprise (note d'expérience entreprise)
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CIFC Suisse	Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse
CO	Compétence opérationnelle
CP / CG	Domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale »
DCO	Domaine des compétences opérationnelles
DOC A	Domaine à choix deuxième langue étrangère (1 <sup>re</sup> /2 <sup>e</sup> année)
DOC B	Domaine à choix travail de projet individuel (1 <sup>re</sup> /2 <sup>e</sup> année)
EE	Experte/expert aux examens
Entretien de qualification	Entretien semestriel entre les formatrices et formateurs en entreprise et les personnes en formation sur le niveau de formation
EP	École professionnelle
FIEn	Formation initiale en entreprise
FIEc	Formation initiale en école
FOCOS	Formation Commerciale Suisse
Grille de compétences	Instrument de développement et d'évaluation des compétences
Konvink	Environnement de formation et d'apprentissage numérique
Mandat de transfert	Élément sur le contrôle de compétences CI
Mandat pratique	Instrument de mise en œuvre de tâches et activités essentielles et pertinentes
MP	Maturité professionnelle
MP 1	Maturité professionnelle intégrée
MP 2	Maturité professionnelle après un apprentissage réussi (modèle à plein temps ou à temps partiel)
NBS	Note bulletin semestriel
NGB	Note globale du bulletin
Option	Approfondissent d'une compétence opérationnelle dans une école professionnelle et en entreprise (3 <sup>e</sup> année de formation)



Terme	Brève description
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale
Plagiat	Violation du droit d'auteur par la reprise de textes et idées de tiers sans mention claire des sources
PlanFor	Plan de formation sur la formation professionnelle initiale
Portfolio personnel	Documentation d'apprentissage individuelle des expériences et conclusions issues des trois lieux d'apprentissage
PQ	Procédure de qualification avec examens finaux
Rapport de formation	Résumé écrit des résultats de l'entretien de qualification
SA	Services et administration
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
Test de certification	Élément du contrôle de compétences CI
TP	Domaine de qualification « Travail pratique »
UA	Unité d'apprentissage avec des connaissances fondamentales spécifiques



## 12

## Où trouver quelles informations

Thème	Lien
Ordonnance sur la formation employé-e de commerce CFC (Orfo)	<a href="http://www.admin.ch/sbfi/fr">www.admin.ch/sbfi/fr</a>
Plan de formation employé-e de commerce CFC (PlanFor)	<a href="http://www.admin.ch/sbfi/fr">www.admin.ch/sbfi/fr</a>
Profil de qualification Employée/Employé de commerce CFC	<a href="http://www.admin.ch/sbfi/fr">www.admin.ch/sbfi/fr</a>
Exigences posées aux personnes en formation à partir de 2023	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Exigences liées aux places d'apprentissage 2023	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Aperçu de la formation d'employé-e de commerce CFC Branche SA	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Plan de formation en entreprise employé-e de commerce CFC Branche SA	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Dispositions d'exécution relatives à la PQ avec examens finaux	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Instruments d'évaluation entreprise et école professionnelle	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Plan d'études national pour la culture générale Employé-e-s de commerce CFC	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Plans d'études nationaux pour l'enseignement à l'école professionnelle (1 <sup>re</sup> -3 <sup>e</sup> année)	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Plans d'études nationaux pour l'enseignement à l'école professionnelle Employé-e-s de commerce CFC avec maturité professionnelle (1 <sup>re</sup> -3 <sup>e</sup> année)	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Plans d'études nationaux pour l'enseignement à l'école professionnelle Employé-e-s de commerce CFC FIEc (1 <sup>re</sup> -2 <sup>e</sup> année)	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Plans d'études nationaux pour l'enseignement à l'école professionnelle Employé-e-s de commerce CFC FIEc avec maturité professionnelle (1 <sup>re</sup> -3 <sup>e</sup> année)	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Concepts de mise en œuvre domaine à choix B	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Instruments de mise en œuvre domaine à choix B	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Règlement général pour les cours interentreprises	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Règlement d'organisation des CI destinés aux employé-e-s de commerce CFC Branche SA	<a href="http://www.igkg.ch">www.igkg.ch</a>
Recommandations d'exécution pour les cycles de formation raccourcis et allongés	<a href="http://www.focos.ch">www.focos.ch</a>
Informations générales sur le champ professionnel commercial	<a href="http://www.formation-commerciale-initiale.ch">www.formation-commerciale-initiale.ch</a>