



IGKG SCHWEIZ
CIFIC SUISSE
SVIZZERA

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

Guide pour la formation

Employé-e de commerce AFP



Version

15.09.2023, CIFIC Suisse



Contenu

1	Introduction	3
2	Bases de la formation	4
2.1	Organisation responsable de la profession d'employé-e de commerce AFP	4
2.2	Ordonnance sur la formation	4
2.3	Plan de formation	4
3	Profil de qualification Employée/employé de commerce AFP	5
3.1	Compétences opérationnelles	6
3.2	Interaction des lieux de formation	7
3.3	Aperçu de la formation	8
4	Employé-e de commerce AFP	9
4.1	Profil de la profession	9
4.2	L'association de formation professionnelle CIFIC Suisse	9
4.3	Commissions des cours cantonales	9
4.4	Procédure de qualification pour adultes	9
4.5	Diplômes non formels	9
5	Environnement de travail et d'apprentissage numérique Konvink	11
6	Lieu de formation entreprise	12
6.1	Systématique de la formation en entreprise	12
6.2	Documentation d'apprentissage en ligne	12
6.3	Planification de la formation	13
6.4	Mandats pratiques	14
6.5	Grille de compétences	14
6.6	Entretien de qualification / rapport de formation	14
6.7	Note d'expérience partie entreprise	15
7	Lieu de formation cours interentreprises	16
7.1	Introduction	16
7.2	Structure des CI	16
7.3	Aperçu du programme des CI	17
7.4	Apprentissage autonome	18
7.5	Note d'expérience partie cours interentreprises	18
8	Lieu de formation école professionnelle	21
8.1	Bases	21
8.2	Médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles	21
8.3	Note d'expérience partie école professionnelle	21
9	Procédure de qualification avec examen final	23
9.1	Bases	23
9.2	Systématique globale de la procédure de qualification	23
9.3	Examens finaux en entreprise	23
9.4	Examens finaux partie école	25
10	Liste des illustrations	26
11	Glossaire des principaux termes	27
12	Où trouver quelles informations	28



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'employée/employé de commerce AFP.

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 d'employée/employé de commerce AFP et sur le champ professionnel commercial sur les sites Internet suivants :

- www.igkg.ch
- www.formation-commerciale-initiale.ch



2 Bases de la formation

2.1 Organisation responsable de la profession d'employé-e de commerce AFP

La formation commerciale initiale est la formation professionnelle initiale la plus choisie en Suisse et peut être suivie dans les deux niveaux suivants : attestation fédérale de formation professionnelle (AFP) et certificat fédéral de capacité (CFC).

La Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse est responsable de la profession d'employée/employé de commerce AFP (www.igkg.ch/fr/). Garante de la qualité de la formation commerciale initiale d'employée/employé de commerce AFP, la CIFIC Suisse veille à ce que la formation soit à la hauteur des exigences du monde économique dans le champ professionnel commercial. En outre, la CIFIC Suisse représente les intérêts de ses 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 AFP ([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 AFP ([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.



3 Profil de qualification Employée/employé de commerce AFP

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 AFP doivent acquérir pour l'exécution compétente des principales activités de la profession.

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



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 AFP 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 AFP 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 AFP 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.

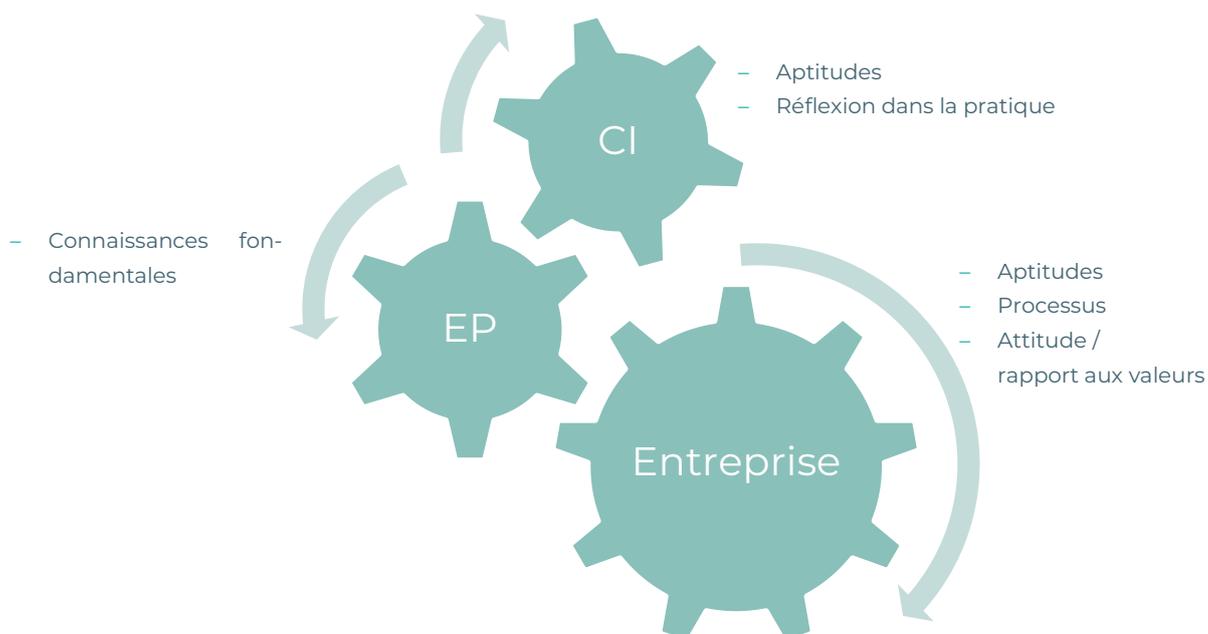
Les employé-e-s de commerce AFP analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Elles/ils s'adaptent aux changements, tirent des enseignements utiles de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Elles/ils se distinguent par leur motivation, 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 la formation professionnelle initiale, la formation à la pratique professionnelle se déroule dans une entreprise formatrice, dans un réseau d'entreprises formatrices ou une structure similaire. Les personnes en formation y acquièrent les aptitudes pratiques de la formation.

Cours interentreprises (CI)

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

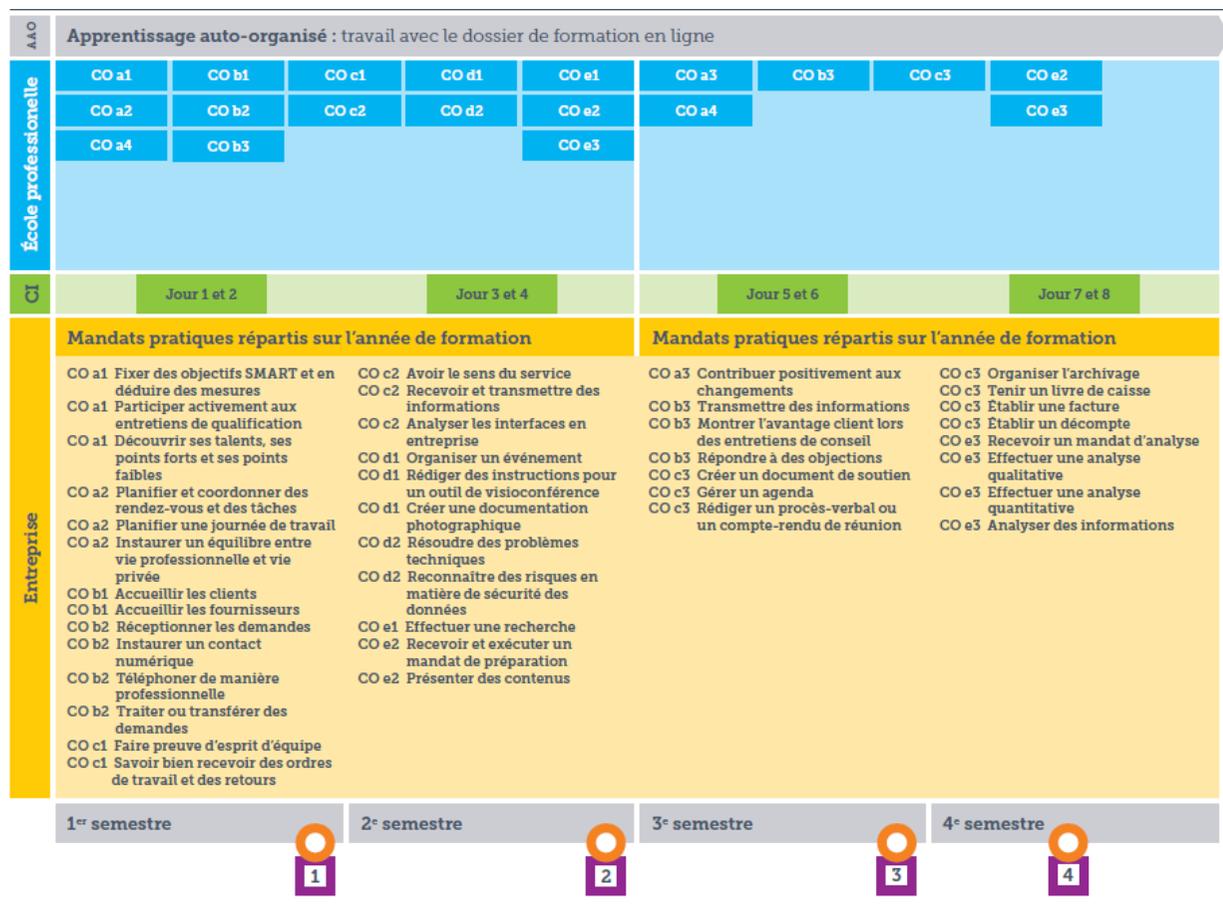
Écoles professionnelles

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

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



Légende

- Auto-évaluation et évaluation externe : Grille de compétences
- Note d'expérience en entreprise
- CI Cours interentreprises
- CO Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée

Illustration 1: Aperçu de la formation



4 Employé-e de commerce AFP

4.1 Profil de la profession

Les employé-e-s de commerce AFP travaillent dans des entreprises actives dans les secteurs les plus divers, dans des entreprises de tailles différentes dans divers domaines de l'économie, dans des administrations et dans des organisations à but non lucratif.

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

- Interaction avec la clientèle et les fournisseurs
- Traitement de commandes internes et externes
- Collaboration au sein de processus de travail en entreprise
- Gestion d'infrastructures internes
- Utilisation d'applications numériques
- Traitement d'informations et de données

4.2 L'association de formation professionnelle CIFIC Suisse

Les responsables de la profession d'employé-e de commerce AFP 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 d'employé-e de commerce AFP. 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 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.

4.5 Diplômes non formels

La CIFIC Suisse soutient le préapprentissage d'intégration (PAI) dans la formation commerciale initiale ainsi que l'attestation individuelle de compétences (AIC). Ces deux diplômes non formels se basent sur le profil de qualification Employée/employé de commerce AFP. Ils fixent des standards pour les offres de formation en dehors de la formation professionnelle formelle, créent de la transparence pour toutes les personnes concernées et améliorent les chances d'intégration sur le premier marché du travail (www.igkg.ch/fr).



Préapprentissage d'intégration (PAI) « Formation commerciale initiale »

Pendant l'année de préapprentissage d'intégration, les personnes participantes acquièrent des connaissances pratiques spécifiques ainsi que des bases scolaires dans le champ professionnel de la formation commerciale initiale. Les personnes qui réussissent ce préapprentissage peuvent accéder à la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce AFP.

L'inscription auprès des autorités cantonales compétentes est effectuée par le service chargé du dossier, l'enseignante ou l'enseignant de l'année scolaire de préparation professionnelle ou par les personnes candidates elles-mêmes.

Attestation individuelle de compétences (AIC) « Travail de bureau »

L'attestation individuelle de compétences (AIC) permet aux personnes qui ne disposent pas d'un titre de la formation professionnelle initiale d'attester les compétences opérationnelles qu'elles ont acquises dans le cadre de leur formation. Cette attestation est utilisée pour les deux cas de figure suivants :

- Pour les personnes qui suivent une formation de praticienne/praticien FPra en travail de bureau ;
- Pour les personnes qui entament une formation d'employée/employé de commerce AFP, mais ne la terminent pas avec succès.

Pour des renseignements et des informations complémentaires, vous pouvez vous adresser à l'association de branche nationale des prestataires au service des personnes en situation de handicap (INSOS), formation de praticienne/praticien FPra (www.insos.ch).



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-s de commerce AFP 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 les 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 (www.igkg.ch/fr/) 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.

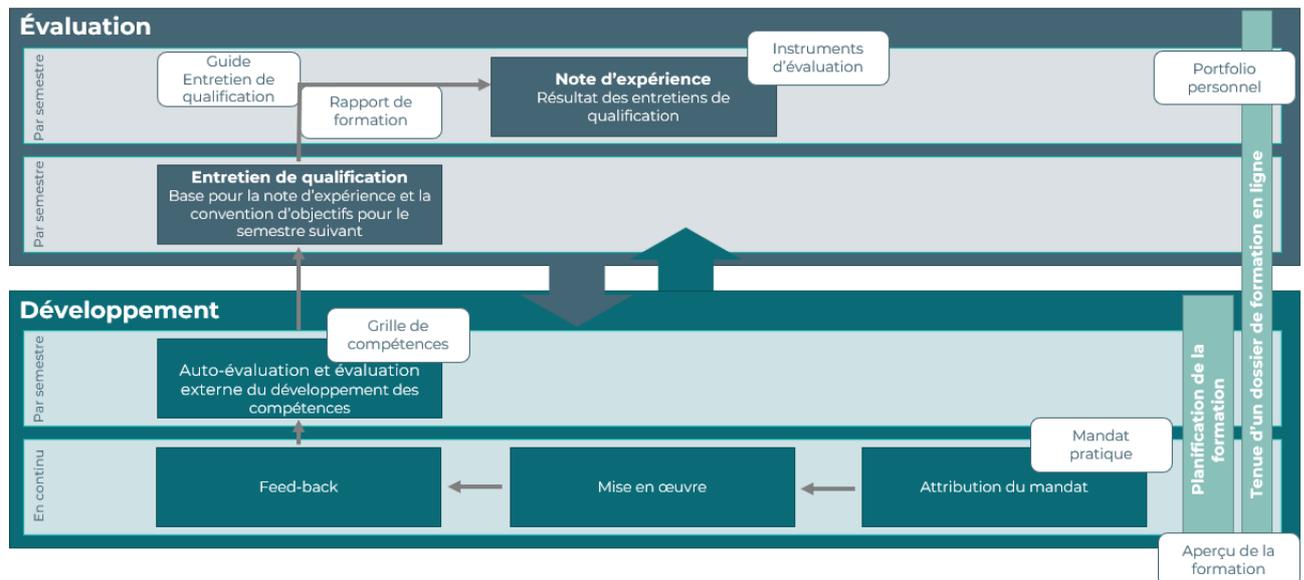


Illustration 2: Systématique globale de la formation en entreprise

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 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.

Mandats pratiques	CO	EP	Sem	1 ^e année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		À remplir avant le	Département/Personne compétente
				Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4		
Domaine de compétence opérationnelle A - Gestion du développement professionnel et personnel									
Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	a1	1-2	1-2	x					
Participer activement aux entretiens de qualification	a1	1-2	1-2	x					
Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	a1	1-2	1-2	x					
Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	a2	1-2	1-2	x					
Planifier une journée de travail	a2	1-2	1-2	x					
Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	a2	1-2	1-2	x					
Contribuer positivement aux changements	a3	3-4	3-4			x			
Domaine de compétence opérationnelle B - Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts									
Accueillir les clients	b1	1-2	1-2	x					
Accueillir les fournisseurs	b1	1-2	1-2	x					
Réceptionner les demandes	b2	1-2	1-2	x					
Instaurer un contact numérique	b2	1-2	1-2	x					
Téléphoner de manière professionnelle	b2	1-2	1-2	x					
Traiter ou transférer des demandes	b2	1-2	1-2	x					
Transmettre des informations	b3	3-4	3-4			x			
Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	b3	3-4	3-4			x			
Répondre à des objections	b3	3-4	3-4			x			

Illustration 3: 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. Pour documenter leur approche personnelle de la mise en œuvre, les personnes en formation ont besoin de 30 à 90 minutes, en fonction de la complexité du mandat.

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, quatre notes d'expérience en entreprise sont générées, et la dernière doit l'être au plus tard le 15 mai du quatrième semestre de formation. Les notes d'expérience en entreprise sont reprises si la personne en formation change d'entreprise.

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 AFP suivent 8 jours de CI en tout. Les CI visent essentiellement l'enseignement et l'acquisition d'aptitudes de base. Outre l'assimilation de compétences opérationnelles spécifiques à la profession, 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 AFP 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 6 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, les personnes en formation 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 5 et CI 7) 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 8 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

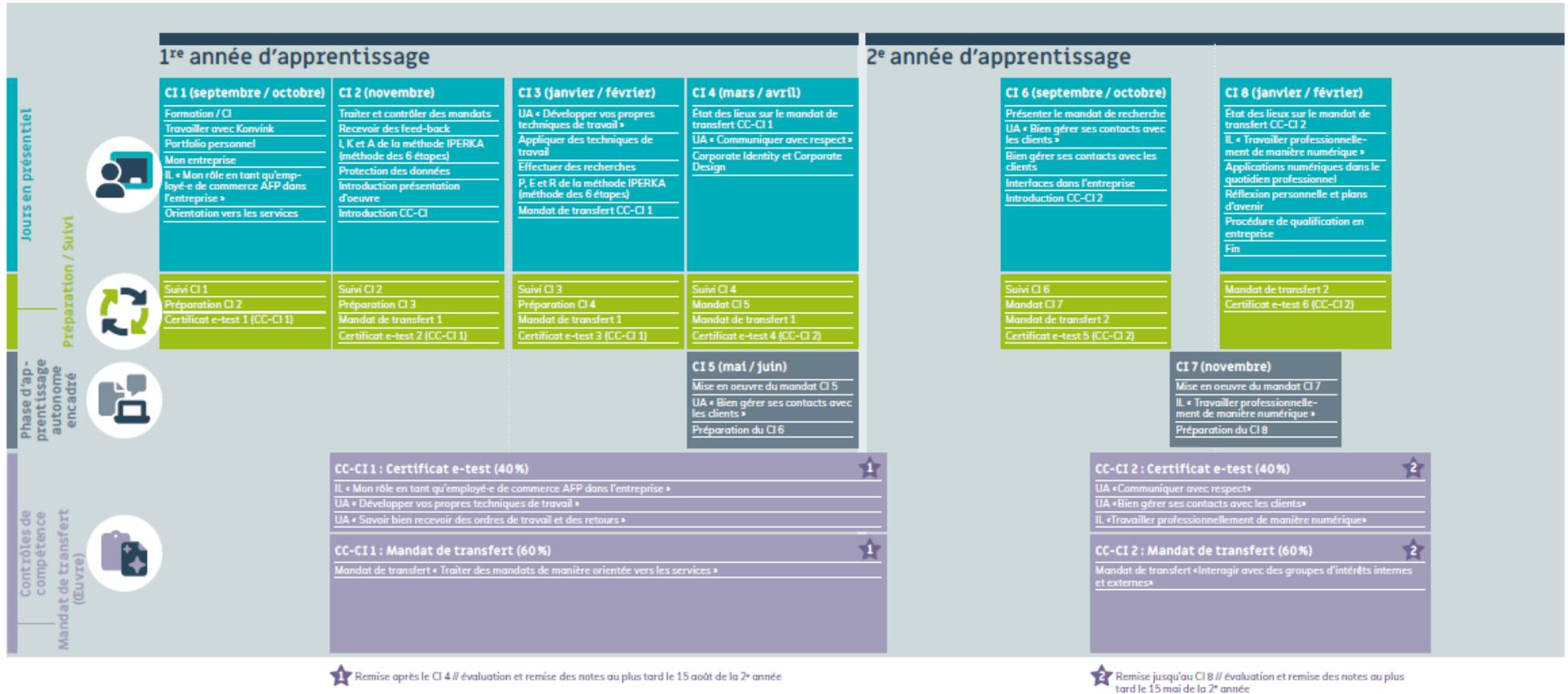


Illustration 4: Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP



7.4 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.

7.5 Note d'expérience partie 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">– Mon rôle en tant qu'employé-e de commerce AFP dans l'entreprise– Développer vos propres techniques de travail– Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours	<ul style="list-style-type: none">– Communication valorisante– Bien gérer ses contacts avec les clients– Travailler professionnellement de manière numérique
Mandat de transfert (60 %)	<ul style="list-style-type: none">– Traiter les mandats dans une optique de service	<ul style="list-style-type: none">– Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes



Préparation

L'introduction aux CC-CI a lieu dans le cadre du CI (CI 2 et CI 6). 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 un 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 8. 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, la note du CC-CI est 1.

Les formatrices et formateurs CI se chargent de l'évaluation. Dans un souci d'uniformité et d'impartialité, la CIFC 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 :

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 du dernier semestre.

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.

Plagiat

Les personnes en formation doivent rédiger le CC-CI de leur propre main, sous forme de travail individuel. Lorsqu'elles utilisent des contenus qu'elles n'ont pas elles-mêmes créés, elles doivent toujours citer les sources. En soumettant le CC-CI, les personnes en formation confirment qu'elles l'ont rédigé elles-mêmes. La reproduction de textes et d'idées de tiers, sans indication claire, constitue une infraction aux droits d'auteur. Un plagiat constitue une infraction au règlement d'examen et est sanctionné en conséquence dans l'évaluation.

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 contrôle de compétences CI 1 et 3 pour le contrôle de compétences CI 2. Les dispositions d'exécution suivantes s'appliquent aux tests 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 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 deux 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 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, la CIFIC Suisse, en tant que responsable de la profession d'employée/employé de commerce AFP, 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 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 CIFIC 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.

8.3 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 AFP. Par semestre, la personne en formation obtient les attestations de compétences pour chacun des domaines des compétences opérationnelles traités. Dans la mesure du possible, une note de bulletin semestriel pour l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale se base sur deux ou trois contrôles des compétences par domaine des compétences opérationnelles traité. 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). Il est toutefois possible de préparer des examens individuels de façon à ce qu'ils comprennent uniquement des tâches en lien avec les connaissances déclaratives ou les connaissances procédurales. 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 de 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 AFP du 30 juin 2021.

9.2 Systématique globale de la procédure de qualification

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

		1 ^{er} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		Pondération dans le bulletin de notes		
Examen final	Examen final dans l'entreprise				TP	Moyenne des 3 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire)	30 %	
	Examen final à l'école professionnelle				CP / CG	Moyenne des 3 notes des points d'appréciation	30 %	
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	Moyenne des 4 CCE	25 %	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3		Moyenne des 4 notes semestrielles globales	50 %
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4		
Note d'expérience CI	NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4		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 professionnelles/culture générale
 NBS = note du bulletin semestriel
 DC = domaine à choix
 NSG = note semestrielle globale

Illustration 5 : Systématique globale de la PQ

9.3 Examens finaux en entreprise

Dans le domaine de qualification « Travail pratique », une étude de cas dirigée doit être réalisée. La personne candidate doit démontrer qu'elle est capable d'exécuter les tâches demandées dans les règles de l'art, en tenant compte des besoins et de la situation. L'examen du domaine de qualification « Travail pratique » a lieu dans la langue nationale locale et dans un lieu central désigné par les commissions des cours cantonales de la CIFIC Suisse. L'étude de cas dirigée est une épreuve orale.

La personne candidate reçoit une situation initiale typique du quotidien professionnel, axée par exemple sur des besoins des clients, des solutions ou des processus. Le travail pratique dure 40 minutes et est dirigé par deux expertes ou experts aux examens. Aucune pause n'est prévue pendant l'examen. L'étude du cas fait appel à des compétences opérationnelles des domaines des compétences A à E. Les domaines des compétences opérationnelles ci-après sont évalués et pondérés comme suit :



Pos	Compétence opérationnelle	Pondération
1	a : Gestion du développement professionnel et personnel	(25 %)
2	b : Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	(25 %)
3	c : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise d : Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications e : Traitement d'informations et de contenus	(50 %)

Dans l'étude de cas dirigée, la personne candidate traite le cas pratique complexe en exécutant différentes tâches partielles. Les tâches partielles se rapportent aux processus et aux tâches clés de la profession.

L'évaluation porte sur la capacité de la personne candidate à exploiter ses compétences opérationnelles dans des situations professionnelles très concrètes. L'évaluation est exprimée en points et se base sur des critères d'évaluation standardisés prescrits. La note du domaine de qualification « Travail pratique » résulte de la moyenne pondérée des trois notes des points d'appréciation, arrondie à la première décimale, et est une note éliminatoire. Cela signifie que la personne candidate doit au minimum obtenir la note de 4.



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 aptitudes requises pour 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 dans le domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale » a lieu dans la langue nationale locale ou dans une langue étrangère, selon le point d'appréciation. L'examen a lieu vers la fin de la formation professionnelle initiale et dure en tout 110 minutes. La personne candidate passe une épreuve écrite et une épreuve orale. Lors des examens oraux, elle est interrogée individuellement par deux expertes ou experts 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, pondérés de manière égale, sont évalués selon les formes et les durées d'examen suivantes :

Pos	Domaine de compétence opérationnelle	Forme/durée		Pondération
		Épreuve écrite	Épreuve orale	
1	a : Gestion du développement professionnel et personnel	-	30 min	(25 %)
2	b : Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	-	20 min	(25 %)
3	c : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise d : Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications e : Traitement d'informations et de contenus	60 min	-	(50 %)

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 » résulte de la moyenne pondérée des trois notes des points d'appréciation, arrondie à la première décimale.

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. 19, al. 1 let. b de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce AFP). La culture générale est régie par le plan d'études national pour la culture générale Employée/employé de commerce AFP.

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



10 Liste des illustrations

Illustration 1: Aperçu de la formation	8
Illustration 2: Systématique globale de la formation en entreprise	12
Illustration 3: Extrait modèle de plan de formation par année	13
Illustration 4: Programme des CI Employé-e-s de commerce AFP	17
Illustration 5 : Systématique globale de la PQ	23



11 Glossaire des principaux termes

Terme	Brève description
AA	Apprentissage autonome
AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
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)
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 de compétence opérationnelle
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
Grille de compétences	Instrument de développement et d'évaluation des compétences
Konvink	Environnement de formation et d'apprentissage numérique
Mandat de transfert	Élément du contrôle de compétences CI
Mandat pratique	Instrument de mise en œuvre de tâches et activités essentielles et pertinentes
NBS	Note bulletin semestriel
NGB	Note globale du bulletin
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
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 d'employé-e de commerce AFP (Orfo)	www.admin.ch/sbfi/fr
Plan de formation employé-e de commerce AFP (PlanFor)	www.admin.ch/sbfi/fr
Profil de qualification Employée/employé de commerce AFP	www.admin.ch/sebfi/fr
Aperçu de la formation Employé-e de commerce AFP	www.igkg.ch
Plan de formation en entreprise Employé-e de commerce AFP	www.igkg.ch
Dispositions d'exécution relatives à la PQ avec examens finaux	www.igkg.ch
Instruments d'évaluation entreprise et école professionnelle	www.igkg.ch
Plan d'étude national pour la culture générale Employée/employé de commerce AFP	www.igkg.ch
Plan d'étude national pour l'enseignement à l'école professionnelle Employée/employé de commerce AFP 1 ^{re} année	www.igkg.ch
Plan d'étude national pour l'enseignement à l'école professionnelle Employée/employé de commerce AFP 2 ^e année	www.igkg.ch
Règlement général pour les cours interentreprises	www.skab.ch
Règlement d'organisation des CI Employé-e-s de commerce AFP	www.igkg.ch
Recommandations d'exécution pour les cycles de formation raccourcis et allongés	www.skab.ch
Informations générales sur le champ professionnel commercial	www.formation-commerciale-initiale.ch