



kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

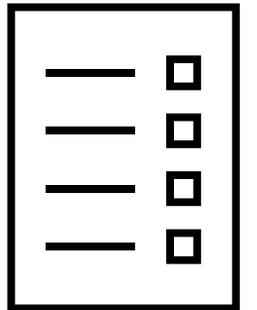


Bienvenue au webinar « Recrutement de nouveaux employés de commerce AFP »

15. November 2022

3 Plan de la présentation

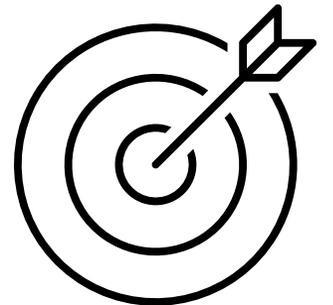
- Objectifs
- Remarques préliminaires
- Intervenants et intervenantes
- La nouvelle formation commerciale initiale
- École professionnelle
- Formation en entreprise
- Principaux enseignements et conclusion pour le recrutement
- Session de questions-réponses



Objectifs

5 Objectifs

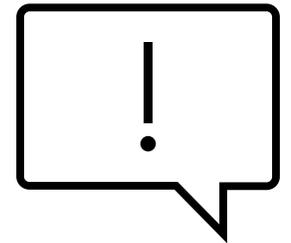
- Vous connaissez le profil de qualification des employés et employées de commerce AFP à partir de 2023.
- Vous connaissez les exigences posées aux personnes en formation.
- Vous connaissez les nouveaux éléments de la formation en entreprise.
- Vous savez à quoi vous devez faire attention lors du recrutement des nouveaux apprenti-e-s.
- Vous avez la possibilité de clarifier les questions en suspens.



Remarques préliminaires

7 Remarques préliminaires

- Le webinaire s'adresse aux spécialistes RH et aux formateurs et formatrices des entreprises formatrices de la branche SA en Suisse romande.
- Le contenu est centré sur la formation initiale en entreprise (FIEn).
- Il existe des webinaires spécifiques au CFC et des webinaires spécifiques à l'AFP (cf. annonces).
- Le webinaire sera enregistré et publié sur le site internet de la CIFC Suisse à la fin de la série de webinaires.
- Nous mettrons également cette présentation à disposition pour le téléchargement.
- Vous avez la possibilité de poser des questions via le chat – nous y répondrons volontiers à la fin du webinaire.



Intervenants et intervenantes

9 Intervenants et intervenantes

Laurent Comte



Directeur
Helvartis / CIFIC-NE / SEC-NE

Yvonne Hubacher



Responsable CIE
CIFIC-VD

Olivier Clerc



Directeur
EPCL Lausanne



La nouvelle formation commerciale initiale

11 Un monde du travail en mutation

Mégatendances

- Numérisation
- Automation/Robotique
- Changement démographique
- Mondialisation

Compétences d'avenir

- État d'esprit (apprentissage tout au long de la vie, disposition au changement, capacité d'adaptation, etc.)
- Travail numérique
- Collaboration interpersonnelle
- Approche centrée sur le client
- Compétence en résolution de problèmes
- Compétences sociales et personnelles (accent plus fort)



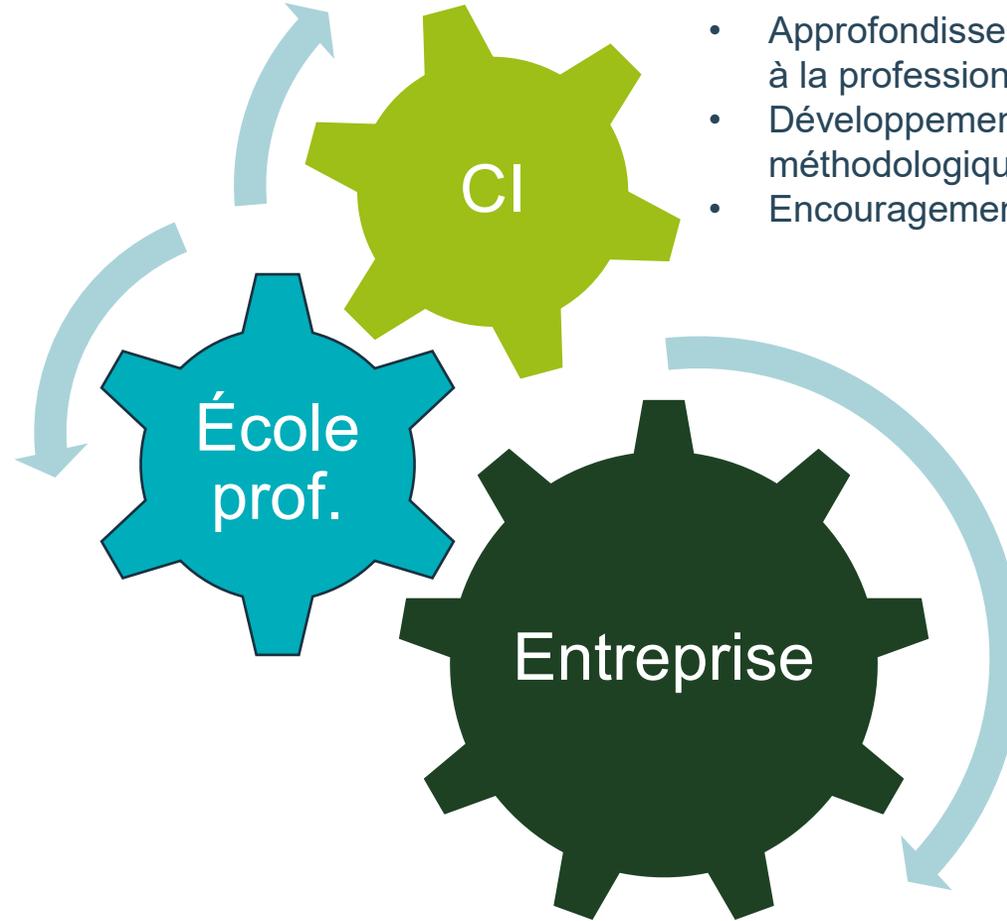
Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employées et employés de commerce AFP

Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles			
a	Gestion du développement professionnel et personnel	a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	a3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	a4 : Intégrer des question 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	



13 Le poste de travail comme lieu de formation central

- Connaissances théoriques
- Développement du savoir-faire opérationnel et des premières aptitudes
- Expliquer les étapes de travail courantes et les décomposer



- Approfondissement des compétences spécifiques à la profession
- Développement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles
- Encouragement de la réflexion sur la pratique

- Développement des aptitudes centrales, du savoir-faire opérationnel et de la routine



14 Coopération entre les lieux de formation

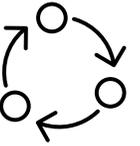
	1ère année d'apprentissage			2e année d'apprentissage		
	Entreprise	EP	CI	Entreprise	EP	CI
a Gestion du développement professionnel et personnel						
a1: Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial						
a2: Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien						
a3: 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						



15 Les principales nouveautés en bref (1/2)

Coopération entre les lieux de formation

- Compétences opérationnelles communes à toutes les branches
- Planification de la formation coordonnée entre tous les lieux de formation
- Instruments de mise en œuvre identiques (mandat pratique)
- Médias d'apprentissage scolaires pour les connaissances professionnelles
- Dossier de formation numérique
- Portfolio personnel



Formes et cadres d'apprentissage

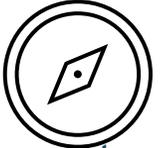
- Offre d'apprentissage différenciée, didactique adaptée et encadrement individuel
- Apprentissage autonome et individualisé = apprenti-e-s responsables
- Nouveau : 2 jours d'école / semaine en 1^{re} année d'apprentissage
- Nouveau : 8 jours de cours interentreprises
- Cadres d'apprentissage hybrides
- Outils numériques



16 Les principales nouveautés en bref (2/2)

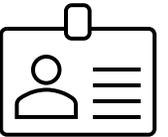
Orientation vers les compétences opérationnelles

- Orientation systématique vers les compétences opérationnelles dans les trois lieux de formation
- À la fin de leur formation, les apprenti-e-s sont opérationnels
- L'accent est mis sur les situations de travail centrales, abandon des « branches typiques »
- Les niveaux AFP et CFC sont parfaitement adaptés l'un à l'autre en termes de contenu et de conception, ils forment un champ professionnel cohérent



Première langue étrangère obligatoire

- Tenir compte de l'importance de la communication dans le champ professionnel commercial
- Maintenir le niveau de langue A2 de l'école obligatoire pendant l'apprentissage
- Promouvoir les forces et les intérêts individuels des apprenti-e-s
- Transmission exclusivement à l'école professionnelle, peut être utilisée en entreprise
- Grande importance en vue d'un passage au niveau CFC



Instruments de mise en œuvre pour la pratique

- Développement des compétences : des mandats pratiques et des grilles de compétences conçues en fonction des groupes cibles
- Évaluation des compétences : entretien de qualification et rapport de formation, note d'expérience
(instrument d'évaluation Contrôle des compétences Entreprise)



17 Exigences posées aux apprenti-e-s (1/2)

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
Diplôme	Attestation fédérale de formation professionnelle	Certificat fédéral de capacité	Certificat fédéral de capacité avec maturité professionnelle
Durée	2 ans	3 ans	3 ans
Exigences scolaires	<ul style="list-style-type: none"> Avoir terminé l'école obligatoire Disposer de bonnes connaissances orales et écrites de la langue nationale de la région Avoir des prérequis pour apprendre une langue étrangère 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des résultats moyens à bons Disposer de bonnes connaissances orales et écrites de la langue nationale de la région Avoir des prérequis pour apprendre deux langues étrangères 	<ul style="list-style-type: none"> Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu des résultats bons à très bons au degré secondaire I Témoigner d'une grande volonté d'apprendre au niveau scolaire et, le cas échéant, réussir un examen d'admission (selon la réglementation cantonale)
Forme de formation	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIE _n) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIE _c)	Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle (FIE _n) ou formation en école à plein temps avec stage intégré (FIE _c)
Formation scolaire	1 ^{re} année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 ^e année d'apprentissage : 1 jour par semaine	1 ^{re} année d'apprentissage : 2 jours par semaine 2 ^e année d'apprentissage : 2 jours par semaine 3 ^e année d'apprentissage : 1 jour par semaine	2 jours par semaine pendant toute la durée de la formation Formation générale approfondie en mathématiques, histoire, politique, technique et environnement (cf. plan d'études cadre MP).



18 Exigences posées aux apprenti-e-s (2/2)

	Employée/Employé de commerce AFP	Employée/Employé de commerce CFC	Employée/Employé de commerce CFC avec MP 1
Domaines de compétences opérationnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion du développement professionnel et personnel • Communication avec différents groupes d'intérêts • Collaboration au sein de processus de travail en entreprise • Gestion d'infrastructures et d'applications • Traitement d'informations et de contenus 	<ul style="list-style-type: none"> • Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques • Interaction dans un milieu de travail interconnecté • Coordination des processus de travail en entreprise • Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs • Utilisation des technologies numériques du monde du travail 	Les domaines de compétences opérationnelles sont les mêmes que pour les employé-e-s de commerce CFC.
Langues étrangères	Toutes les personnes en formation apprennent une langue étrangère au niveau A2 dans le cadre de leur formation. Celle-ci est fixée par le canton.	Toutes les personnes en formation apprennent deux langues étrangères dans le cadre de leur formation. Dans la première langue étrangère, qui est fixée par le canton, les personnes en formation acquièrent des compétences orales et écrites approfondies (niveau B1). La deuxième langue étrangère est enseignée dans le cadre des domaines à choix.	Deux langues étrangères sont enseignées dans le cadre de l'apprentissage de base du CFC et de la maturité professionnelle. C'est pourquoi les personnes en formation qui suivent la maturité professionnelle ont plus de leçons dans les langues étrangères et atteignent par conséquent le niveau de langue d' au moins B2 dans les deux langues.
Perspectives	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer sur le marché du travail • Passer à la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC (2 ou 3 ans, selon les conditions personnelles) • Formations continues menant au certificat (sans diplôme fédéral) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer sur le marché du travail • Suivre une formation professionnelle supérieure (examens professionnels et examens professionnels fédéraux supérieurs, écoles supérieures) • Obtenir ensuite la maturité professionnelle (MP 2) 	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer sur le marché du travail • Étudier dans une haute école spécialisée • Étudier dans une haute école pédagogique sous certaines conditions • Emprunter la passerelle vers les hautes écoles universitaires



École professionnelle

20 **Mise en œuvre des réformes du commerce et de la vente dans le Canton de Vaud**



école
professionnelle
du chablais
aigle



21 Organisation des cours AFP

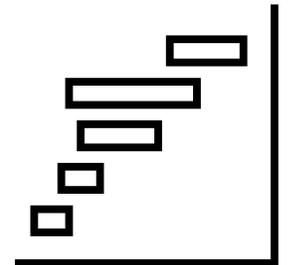
Domaines de compétences		1ère année	2ème année	TOTAL
A	Gestion du développement professionnel et personnel	80	80	160
B	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	160	80	240
C	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	120	80	200
D	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	120	0	120
E	Traitement d'informations et de contenus	80	40	120
	Sport	80	40	120
Total leçons par semaine		16	8	960
Total jours de cours par semaine		2	1	

Allemand intégré aux
compétences
opérationnelles



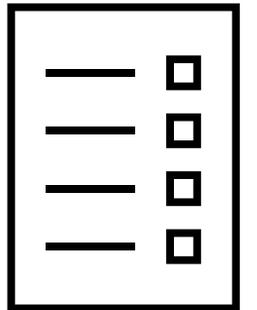
22 Planification des travaux au sein des écoles

- Formation continue
- Mapping de compétences
- Équipes de production

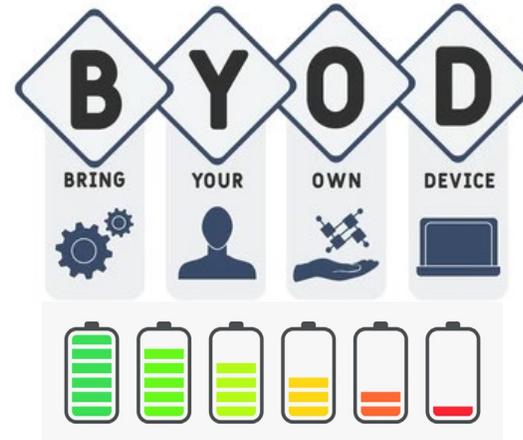


23 Profil de recrutement

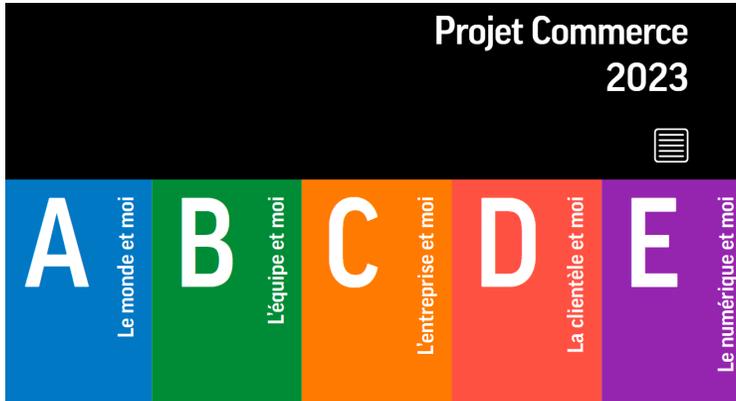
- Fiabilité
- Rigueur
- Capacité d'analyse
- Ouverture d'esprit
- Esprit d'initiative
- Sens de la collaboration
- Sens de l'organisation
- Curiosité
- Autonomie
- Persévérance
- Capacité à communiquer



24 Matériel et Ressources



25 Supports de cours: commerce



Chapitre 1 : Comprendre les processus

Compétence travaillée et objectifs de ce chapitre.....	4
Mise en situation	5
Le processus d'entreprise	6-7
Les types de processus	8
Les représentations des processus d'entreprise.....	9-12
Les liens opérationnels.....	13
Les parties prenantes d'un processus.....	14-16
Les besoins et les demandes des groupes d'intérêts.....	17-19
Retour sur la situation initiale	20
Je fais le point	20
Je prends du recul	21



Ma coopération dans les processus

Domaine de compétences B

Sommaire provisoire de l'ouvrage

Partie : Ma maîtrise du français

- Chapitre 1 : Communiquer poliment avec les clients
- Chapitre 2 : Bien réussir un appel téléphonique

Partie : Ma maîtrise de l'allemand

- Chapitre 1 : Telefonieren im Geschäft

Partie : Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe

- Chapitre 1 : Expliquer les différences interculturelles
- Chapitre 2 : Appliquer les techniques d'entretien
- Chapitre 3 : Appliquer des stratégies de résolution de conflits

Partie : Mon travail et mes interactions au sein d'une équipe

- Chapitre 1 : Interagir au sein de l'équipe
- Chapitre 2 : Analyser les valeurs sociales et culturelles
- Chapitre 3 : Gérer des priorités et identifier les facteurs de succès

Partie : Ma coopération dans les processus de travail

Chapitre 1 : Comprendre les processus

- Chapitre 2 : Identifier les interfaces et améliorer des processus
- Chapitre 3 : Effectuer des tâches d'un processus d'achat

26 Evaluation durant la formation

Bulletin de notes en fin de semestre
+
Recommandation de l'école en fin d'année scolaire



Boussole des compétences



Aperçu du développement de
compétences

Vérification de la disposition



Mes vérifications de la
disposition

Présentation d'œuvre



Mes œuvres!

Instantané des compétences



Mes instantanés des
compétences

Grille de compétences



Mes grilles de compétences

Diplômes et certificats



Mes diplômes et certificats



28 Procédure de qualification

Domaines de compétences		1ère année	2ème année	TOTAL	Examens	pondération
A	Gestion du développement professionnel et personnel	80	80	160	oral 30 minutes	25%
B	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	160	80	240	oral 20 minutes	25%
C	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	120	80	200	écrit 60 minutes	50%
D	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	120	0	120		
E	Traitement d'informations et de contenus	80	40	120		
	Sport	80	40	120		
Total leçons par semaine		16	8	960		
Total jours de cours par semaine		2	1			

Procédure de qualification

Travail pratique (40 minutes)	30%	éliminatoire
Connaissances professionnelles et culture générale	30%	
Note d'expérience	40%	

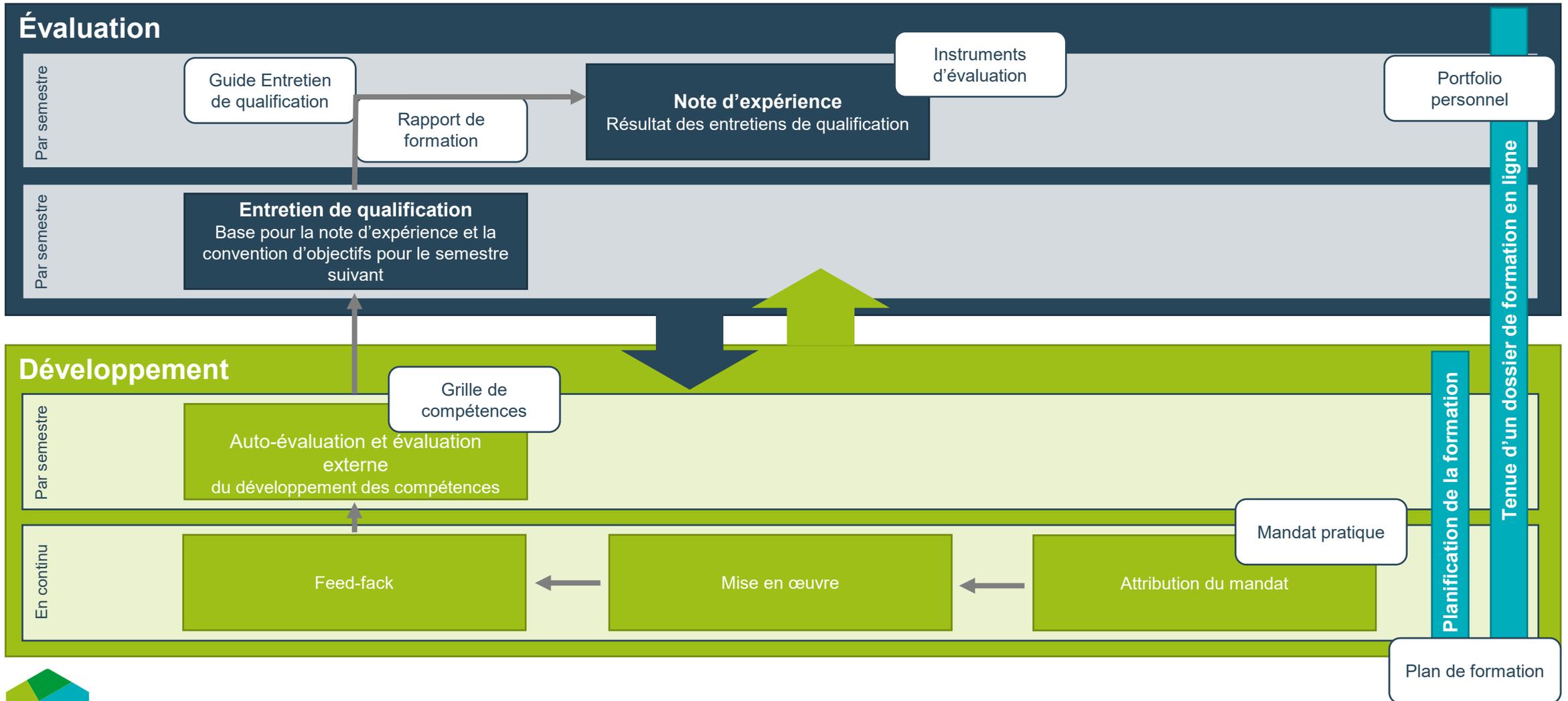
Note d'expérience

Evaluations entreprise (moyenne à 0.5 des 4 CC)	25%
Evaluations CIE (moyenne à 0.5 des 2 CC)	25%
Formation scolaire (moyenne à 0.5 des 4 notes semestrielles)	50%



Formation en entreprise

30 Formation en entreprise



31 Mandats pratiques



- Élément central pour le pilotage de la formation
- Le formateur/La formatrice donne l'impulsion pour la mise en œuvre des mandats pratiques et définit les conditions-cadres
- Les apprenti-e-s documentent leur démarche, leurs résultats et leurs conclusions dans le dossier de formation en ligne
- Au total 40 mandats pratiques répartis sur les deux années d'apprentissage

Lehrjahr 1

Informationen entgegennehmen und weiterleiten

Praxisauftrag

Handlungskompetenz c2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen

Ausgangslage

An Schnittstellen in deinem Betrieb erhältst du Informationen von unterschiedlichen Stellen. Die Informationen leitest du an andere Personen weiter.

Dafür musst du den Inhalt der Information verstehen, die wichtigsten Aussagen herausfiltern und zusammenfassen. Erst dann gibst du die Informationen weiter.

Nutze diesen Praxisauftrag, um verschiedene Informationen entgegenzunehmen und gekonnt weiterzuleiten.

Aufgabenstellung

Teilaufgabe 1	Erstelle gemeinsam mit deiner vorgesetzten Person ein Merkblatt mit den wichtigsten Regeln deines Betriebs zur Kommunikation und zum Weiterleiten von Informationen.
Teilaufgabe 2	Wähle zusammen mit deiner vorgesetzten Person eine passende Schnittstelle aus, an welcher du regelmässig Informationen entgegennimmst und weiterleitest. Analysiere gemeinsam, was genau deine Aufgabe an dieser Schnittstelle ist. Ergänze dein Merkblatt mit deinen Erkenntnissen.
Teilaufgabe 3	Arbeite während der kommenden vier Wochen an dieser Schnittstelle und setze dabei die Punkte aus deinem Merkblatt bewusst um. Notiere deine Erfahrung ebenfalls auf deinem Merkblatt.
Teilaufgabe 4	Analysiere gemeinsam mit deiner vorgesetzten Person, wie es dir in den vergangenen Wochen an der Schnittstelle ergangen ist. Mache dir Notizen während dem Gespräch und ergänze damit dein Merkblatt.
Teilaufgabe 5	Dokumentiere und reflektiere deine Ergebnisse in deiner digitalen Lerndokumentation.



Grilles de compétences

- Une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre sur la base de questions directrices et de critères de compétence prédéfinis
- Se basent sur les mandats pratiques
- Les résultats sont pris en compte dans les entretiens de qualification



Lehrjahr 1

Kompetenzraster c2: Schnittstellen in betrieblichen Prozessen unter Anleitung betreuen

Leitfrage 1

Verhalte ich mich an betrieblichen Schnittstellen professionell?

Kompetenzkriterien

Ich verhalte mich allen Beteiligten gegenüber vertrauenswürdig.

Ich bin gut erreichbar und beantworte Anfragen zeitnah.

Ich kommuniziere mit allen Anspruchsgruppen offen und klar.

Ich schätze an den Schnittstellen, die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen korrekt ein.

Ich leite von den Bedürfnissen der Anspruchsgruppen die passenden Arbeitsschritte für mich selbst ab.

Leitfrage 2

Leite ich Informationen an Schnittstellen gekonnt weiter?

Kompetenzkriterien

Ich leite alle Informationen zeitnah an die richtige Stelle weiter.

Ich leite Informationen für alle Beteiligten verständlich und vollständig weiter.

Ich wähle für die weitergeleitete Information, den passenden Kanal (z.B. E-Mail, Telefongespräch, Notiz, Besprechung, Intranet).

Ich halte die internen Regeln und Vorgaben zur Kommunikation und Datenschutz ausnahmslos ein.



33 Entretien de qualification

- Un entretien de qualification par semestre pour évaluer le niveau de compétences et les prestations
- Accent sur les points forts et le potentiel d'optimisation
- Les résultats sont consignés dans le rapport de formation et sont pris en compte dans la note d'expérience de l'entreprise



34 Rapport de formation

- Résumé des résultats de l'entretien de qualification semestriel
- Doit être présenté sur demande aux autorités cantonales
- Le modèle est disponible sur Konvink



BILDUNGSBERICHT

In der Bildungsverordnung, Abschnitt 7, ist festgehalten, dass die Berufsbildnerin oder der Berufsbildner den Bildungsstand der lernenden Person – insbesondere gestützt auf die Lerndokumentation – festhält und mit ihr mindestens einmal pro Semester bespricht.

Lehrbetrieb: _____
Lernende Person: _____
Lehrberuf: _____
Verantwortlich für die Ausbildungsperiode: _____

Semester: 1 2 3 4 5 6 7 8

Beurteilungsmerkmale Beurteilung Begründungen und Ergänzungen

(Hinweis: Die berufsspezifischen Kompetenzen sind im Abschnitt 2 der Bildungsverordnung aufgeführt.)

1. Fachkompetenz

1.1 Ausbildungsstand Gesamtbeurteilung gemäss den im Bildungsplan aufgeführten Bildungszielen	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
1.2 Arbeitsqualität Genauigkeit/Sorgfalt	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
1.3 Arbeitsmenge, Arbeitstempo Zeitaufwand für sachgerechte Ausführung der Arbeiten	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
1.4 Umsetzung der Berufskennnisse Verbindung von Theorie und Praxis	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D

2. Methodenkompetenz

2.1 Arbeitstechnik Arbeitsplatzgestaltung/Einsatz der Mittel/Reflexion der Aufträge/Rückfragen	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
2.2 Vernetztes Denken und Handeln Verstehen und Nachvollziehen von Arbeitsabläufen und -prozessen/Eigene Beiträge/Verbesserungsvorschläge	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
2.3 Umgang mit Mitteln und Betriebs-einrichtungen Ökologisches Verhalten/Materialverbrauch/Entsorgung/Sorgfalt/Pflege der Einrichtungen	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D
2.4 Lern- und Arbeitsstrategie Bewusste Steuerung der eigenen Lernprozesse/Prozesse und Sachverhalte erklären und präsentieren	<input type="radio"/> A <input type="radio"/> B <input type="radio"/> C <input type="radio"/> D

35 Note d'expérience de l'entreprise

- Une note d'expérience par semestre
- Évaluation des prestations et de l'engagement des apprenti-e-s
- La grille d'évaluation est mise à disposition sur Konvink

Qualifikationsverfahren für Kaufleute EBA

Betrieblicher Kompetenznachweis – Zusammenfassung der Bewertung

Prüfungsdatum		Name lernende Person*	
---------------	--	-----------------------	--

Qualifikationsgespräch			
Beurteilungskriterium	Punkte	Erreichte Punkte	
Erreichte Handlungskompetenzen	3	x 4	
Stärken und Schwächen reflektieren	3	x 1	
Erkenntnisse ableiten	3	x 1	
Motivation und Eigeninitiative zeigen	3	x 1	
Aktive interne und externe Zusammenarbeit	3	x 1	
Gesamtpunktzahl	15	24	Note:

Name Berufsbildner/in			
Unterschrift			
Datum			

Die Noten der betrieblichen Kompetenznachweise werden von dem/der jeweiligen Berufsbildner/in auf der Datenaustauschplattform der Kantone (DBLAP2) eingegeben und fliessen ins Qualifikationsverfahren ein.

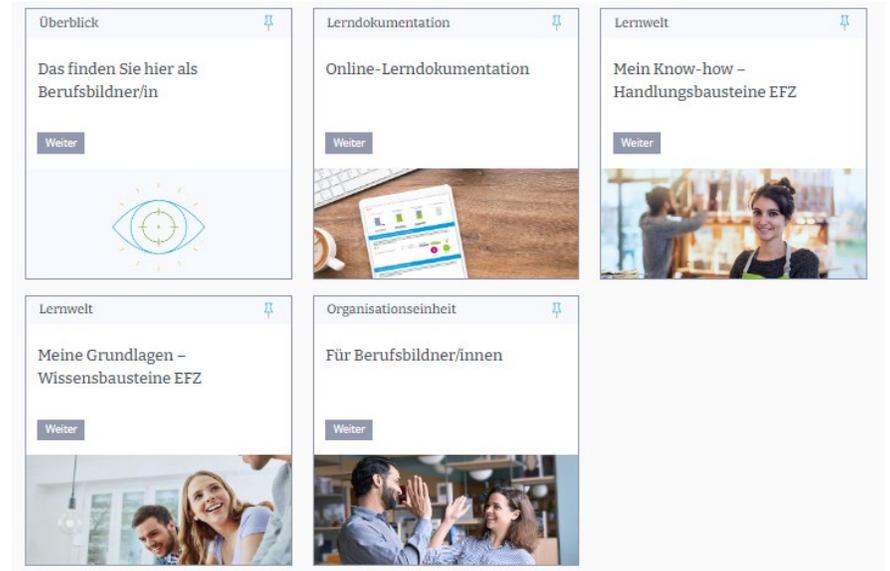
*Im Folgenden wird von dem/der Lernenden gesprochen.

Extrait de l'instrument d'évaluation du contrôle des compétences en entreprise - modèle complet [Instruments d'évaluation de l'entreprise](#)



Environnement de travail et d'apprentissage numérique Konvink

- Soutient les formateurs/trices dans la planification de la formation ainsi que dans les phases de développement et d'évaluation des compétences
- Veille à ce que toutes les compétences opérationnelles centrales soient couvertes par la formation
- Aide les apprenti-e-s à développer leurs compétences de manière ciblée et à s'auto-évaluer
- Transmet des connaissances fondamentales et des éléments opérationnels scolaires liés à la profession
- Pendant leur formation, les apprenti-e-s tiennent un dossier de formation en ligne qui sert de portfolio personnel



Exemple de tableau de bord du dossier de travail et de formation FCS



37 Programme des CI – Employé-e-s de commerce AFP

		1 ^{re} année d'apprentissage				2 ^e année d'apprentissage	
Jours en présentiel		CI 1 (septembre/octobre) <ul style="list-style-type: none"> Formation/CI Portfolio personnel Mon entreprise Orientation vers les services 	CI 2 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Traiter et contrôler des mandats Recevoir des feed-back Protection des données, CC-CI et présentation d'œuvre 	CI 3 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> Appliquer des techniques de travail Effectuer des recherches Traiter l'œuvre 1 	CI 4 (mars/avril) <ul style="list-style-type: none"> Feed-back sur l'œuvre UA « Communiquer avec respect » Corporate Identity und Corporate Design 	CI 6 (septembre/octobre) <ul style="list-style-type: none"> Bien gérer ses contacts avec les clients Interfaces dans l'entreprise 	CI 8 (janvier/février) <ul style="list-style-type: none"> Présentation des œuvres Travailler professionnellement de manière numérique Réflexion personnelle et plans d'avenir Préparation de la procédure de qualification Fin
	Phase d'apprentissage autonome encadré				CI 5 (mai/juin) <ul style="list-style-type: none"> UA « Bien gérer ses contacts avec les clients » Mandat de recherche «Communication dans l'entreprise et avec les clients» 	CI 7 (novembre) <ul style="list-style-type: none"> Test de certificat « Bien gérer ses contacts avec les clients » Impulsion en ligne « Travailler professionnellement de manière numérique » Recherches sur le travail numérique dans la propre entreprise Œuvre 2 	
Contrôles de compétence	Test certificat	CC CI 1: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Mon rôle / Mon entreprise Techniques de travail Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours ★ 1				CC CI 2: Certificat e-test (40%) <ul style="list-style-type: none"> Communiquer avec respect Bien gérer ses contacts avec les clients Traitement et gestion des données ★ 2	
	Mandat de transfert (œuvre)	CC CI 1: Mandat de transfert (60%) Mandat de transfert «Traiter des mandats de manière orientée vers les services » ★ 1				CC CI 2 (60%) Mandat de transfert «Interagir avec des groupes d'intérêts internes et externes» ★ 2	



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



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

38 Vue d'ensemble de la formation en entreprise

Ausbildungsübersicht «Kaufrau/Kaufmann EBA»

SO		Selbstorganisiertes Lernen: Arbeiten mit der Online-Lerndokumentation									
Berufsfachschule	HK a1	HK b1	HK c1	HK d1	HK e1	HK a3	HK b3	HK c3	HK e2		
	HK a2	HK b2	HK c2	HK d2	HK e2	HK a4			HK e3		
	HK a4	HK b3			HK e3						
ÜK	Tag 1 und 2		Tag 3 und 4		Tag 5 und 6			Tag 7 und 8			
Betrieb	Praxisaufträge übers Lehrjahr verteilt					Praxisaufträge übers Lehrjahr verteilt					
	HK a1 SMARTe Ziele setzen und Massnahmen ableiten HK a1 Aktiv an Qualifikationsgesprächen teilnehmen HK a1 Talente, Stärken und Schwächen entdecken HK a2 Termine und Aufgaben planen und koordinieren HK a2 Arbeitstag planen HK a2 Ausgewogene Work-Life-Balance gestalten HK b1 Kunden empfangen HK b1 Lieferanten empfangen HK b2 Anliegen entgegennehmen HK b2 Digitalen Kontakt gestalten HK b2 Professionell telefonieren HK b2 Anliegen bearbeiten oder weiterleiten HK c1 Teamspirit leben HK c1 Arbeitsaufträge und Rückmeldungen	entgegennehmen HK c2 Sich dienstleistungsorientiert verhalten HK c2 Informationen entgegennehmen und weiterleiten HK c2 Betriebliche Schnittstellen analysieren HK d1 Anlass organisieren HK d1 Anleitung Videokonferenztool erstellen HK d1 Fotodokumentation erstellen HK d2 Technische Probleme beheben HK d2 Risiken bezüglich Datensicherheit erkennen HK e1 Eine Recherche durchführen HK e2 Aufbereitungsauftrag entgegennehmen und ausführen HK e2 Inhalte präsentieren	HK a3 Veränderungen positiv mitgestalten HK b3 Informationen vermitteln HK b3 Kundennutzen in Beratungsgesprächen aufzeigen HK b3 Auf Einwände eingehen HK c3 Unterstützungsdokumente erstellen HK c3 Terminkalender führen HK c3 Protokoll und Besprechungsnotiz führen HK c3 Ablage organisieren HK c3 Kassenbuch führen HK c3 Rechnung erstellen HK c3 Abrechnung erstellen HK e3 Analyseauftrag entgegennehmen HK e3 Qualitative Analyse durchführen HK e3 Quantitative Analyse durchführen HK e3 Informationen analysieren								
1. Semester		2. Semester		3. Semester		4. Semester					
		1	2		3		4				

Legende

- Bearbeitung Praxisaufträge
- Selbst- und Fremdeinschätzung: Kompetenzraster
- Betriebliche Erfahrungsnote
- ÜK Überbetriebliche Kurse
- HK Grundlagenwissen und Fertigkeiten in der angeführten Handlungskompetenz



39 Procédure de qualification (1/4)

Pendant l'apprentissage :

Notes d'expérience

- Moyenne des 4 contrôles de compétences de l'entreprise → Note d'expérience de la formation à la pratique professionnelle
- Moyenne des 2 contrôles de compétences des CI → Note d'expérience des cours interentreprises
- Moyenne des 4 notes de bulletin semestriel → Note d'expérience de l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale



40 Procédure de qualification (2/4)

Vers la fin de l'apprentissage :

Examen final dans l'entreprise : Travail pratique

- Étude de cas dirigée spécifique à la branche sous forme d'un examen oral 40 min
- Se base sur le dossier de formation en ligne
- Les compétences opérationnelles A à E sont examinées

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Forme	Durée	Pondération
1	a : Gestion du développement professionnel et personnel	Exercice de corbeille de courrier	10 min	25%
2	b : Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	Jeu de rôles	15 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	Simulation pratique / Critical Incidents	15 min	50%



41 Procédure de qualification (3/4)

Vers la fin de l'apprentissage :

Examen final à l'école professionnelle : Connaissances professionnelles et culture générale

- Écrit et oral, 110 min au total
- Les compétences opérationnelles a à e sont examinées
- Selon le point d'appréciation, dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère

Point d'appréciation	Domaine de compétences opérationnelles	Forme	Durée	Pondération
1	a : Gestion du développement professionnel et personnel	Oral	30 min	25%
2	b : Communication avec des personnes issues différents groupes d'intérêts	Oral	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	écrit	60 min	50%



42 Procédure de qualification (4/4)

Conditions de réussite

La procédure de qualification avec examen final est réussie si les conditions suivantes sont réunies :

- a) la note du domaine de qualification « travail pratique » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- b) la note du domaine de qualification « connaissances professionnelles et culture générale » est supérieure ou égale à 4 (note éliminatoire) ;
- c) la note globale est supérieure ou égale à 4.

La procédure de qualification peut être répétée deux fois au maximum.

Qu'est-ce qu'une note éliminatoire ?

Une note éliminatoire signifie que la personne en formation doit obligatoirement obtenir une note suffisante, soit au moins 4, à ce domaine partiel et de qualification. Si ce n'est pas le cas, la procédure de qualification est considérée comme non réussie, même si la moyenne générale est suffisante.



43 Structure de la procédure de qualification avec examen final – Employée/Employé de commerce AFP

		1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage		3 ^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 %	60 %	
	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 %	40 %	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4			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					
	NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4							
Note d'expérience CI		CC-CI 1		CC-CI 2			Moyenne des 2 CC-CI	25 %			

Légende :

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

CP / CG = connaissances professionnelles/culture générale
 DC = domaine à choix
 NSG = note semestrielle globale



44 Contrat d'apprentissage

- Le modèle officiel du canton reste valable
- Profil → laisser vide (il n'y a plus de profil)
- Orientation et domaine spécifique → laisser vide



Die Sprechblasen und Ausrufozeichen werden beim Ausdrucken des Lehrvertrags nicht mitgedruckt.

Lehrvertrag

* Diese Angaben werden von der kantonalen Behörde ergänzt

Lehrvertragsnummer * Berufliche Grundbildung mit eidg. Fähigkeitszeugnis
 Berufliche Grundbildung mit eidg. Berufsattest
 Verkürzte berufliche Grundbildung
 Lehrbetriebsnummer(n)* / / andere

Nachgenannte Parteien treffen folgende Vereinbarungen

1. Lehrbetrieb

Firma Tel.-Nr.
 Strasse E-Mail
 PLZ/Ort

2. Lernende Person

Bitte Name aus Pass oder ID übernehmen

Name Vorname Geb.-Datum
 Strasse Muttersprache: d f i rät.
 PLZ/Ort andere
 Geschlecht: m f

Tel.-Nr. Heimatort AHV-Nr.
 Mobile Kanton Ausländerausweis: Niederlassung C anderer Status *
 E-Mail Staat * Zwangslos angegeben (Bitte ein entsprechendes Gutachten bei der Fremdenpolizei beim Amt für Migration durch den Lehrbetrieb voran.)

3. Gesetzliche Vertretung (Vater und/oder Mutter oder Kindes- und Erwachsenen-schutzbehörde KESB)

Name Vorname Geschlecht: m f
 Strasse Tel.-Nr.
 PLZ/Ort E-Mail

Name Vorname Geschlecht: m f
 Strasse Tel.-Nr.
 PLZ/Ort E-Mail

4. Berufsbezeichnung, Bildungsdauer, Probezeit

Vorgaben siehe Bildungsverordnung

Berufsbezeichnung nicht für alle Berufe EFZ/EBA relevant
 Fachrichtung/Branche/Schwerpunkt Profil
 Bildungsdauer (Tag/Monat/Jahr): von bis und mit Dauer der Probezeit (1 bis 3 Monate): Monate
 Bitte genaue Bildungsdauer erfassen z. B. 01.08.20XX - 31.07.20XX

5. Angaben zum Lehrbetrieb

Verantwortliche Berufsbildnerin/verantwortlicher Berufsbildner im Lehrbetrieb Bitte genaue Bildungsdauer erfassen z. B. 01.08.20XX - 31.07.20XX

Name Vorname Geb.-Datum
 Beruf E-Mail
 Anzahl Fachleute im Betrieb, die für die Höchstzahl der Lernenden massgeblich ist. Total Stellenprozent aller Fachleute im Betrieb, die für die Höchstzahl der Lernenden massgeblich ist.

Ausbildungsort (wenn mit Adresse des Lehrbetriebs nicht identisch)

Die Ausbildung findet in einem Lehrbetriebsverband statt: ja nein

6. Schulische Bildung und überbetriebliche Kurse (ÜK)

Zu besuchende Berufsfachschule (Änderungen durch die kantonale Behörde vorbehalten) Berufsfachschule Unterrichtssprache: d f i
 Die lernende Person besucht den Berufsmaturitätsunterricht, falls sie die Aufnahmebedingungen erfüllt. ja nein Setzt das Einverständnis des Lehrbetriebs voraus
 Die Kosten aus dem Besuch der schulischen Bildung werden wie folgt übernommen:
 Reisekosten Verpflegung Unterkunft Schulmaterial Elektronische Geräte
 Lernende Person/gesetzliche Vertretung Lehrbetrieb

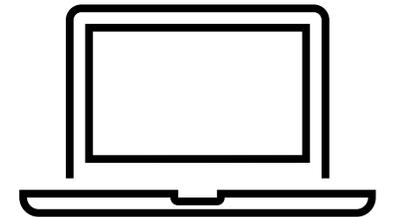
Besondere Regelung

Den Lernenden entstehen für den Besuch der überbetrieblichen Kurse ÜK keine Kosten. (Art. 21, Abs. 3 BBV)

45 **Bring your own device (BYOD)**

Le BYOD est utilisé aussi bien à l'école professionnelle que dans les cours interentreprises

- Les apprenti-e-s travaillent avec leur propre appareil.
- Respecter les exigences de l'école en matière d'appareils
- Logiciel MS-Office 365 mis à disposition par l'école
- Examiner la prise en charge des coûts ou la mise à disposition d'un ordinateur portable et, le cas échéant, les régler dans le contrat d'apprentissage



Principaux enseignements et conclusion

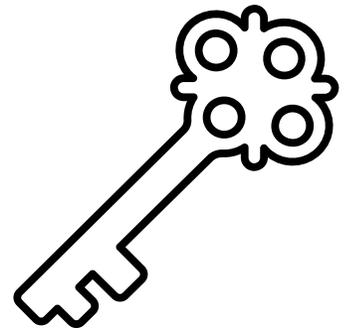
47 Principaux enseignements et conclusion

Principaux enseignements

- La nouvelle formation commerciale initiale transmet aux jeunes les **compétences qui les rendent aptes** à intégrer un environnement professionnel commercial en mutation.
- Les formations professionnelles initiales au niveau **AFP** (attestation fédérale de formation professionnelle) **et CFC** (certificat fédéral de capacité) ont été **harmonisées de manière optimale en termes de contenu et de conception**.
- Les apprenti-e-s AFP ont **désormais 2 jours d'école par semaine en 1^{re} année** (contre 1,5 jour auparavant) et les **CI ont été étendus d'un jour, passant de 7 à 8 jours**.
- Une **première langue étrangère de niveau A2** est désormais obligatoire pour tous les apprenti-e-s (deuxième langue nationale ou anglais)

Conclusion

- Malgré une réforme complète de la formation initiale, les **critères de sélection** de vos apprenti-e-s ne changeront **pas de manière significative** à partir de 2023.



48 Exigences générales posées aux nouveaux employés de commerce AFP

Les employés de commerce AFP sont des collaborateurs centrés sur les prestations de services dans des processus de gestion d'entreprise et traitent des tâches en général en suivant des instructions. Ils communiquent avec des clients et des fournisseurs, traitent des tâches au sein de processus de travail en entreprise, travaillent dans différentes équipes, appliquent des processus de soutien propres au domaine commercial, gèrent des infrastructures et des applications, effectuent des recherches et préparent des données et des informations. L'ouverture d'esprit, la fiabilité et la précision ainsi que la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude.

Pour que les employés de commerce AFP puissent mener à bien leur travail de manière professionnelle, ils doivent notamment :

- aimer le contact avec les gens,
- avoir une large compréhension des technologies et des canaux de communication et d'information modernes,
- avoir de bonnes aptitudes à la communication ainsi que des manières appropriées pour chaque situation,
- avoir des connaissances linguistiques dans la langue nationale de la région que dans une première langue étrangère.



Perspectives

50 Perspectives

- Formations pour les responsables de formation, les formateurs/trices et les responsables de CI à partir de mars 2023
- Restez informés grâce à la newsletter de la CSBFC et aux sites internet de la CSBFC et de la CIFIC Suisse
- Consulter les informations de l'école professionnelle locale

Liens

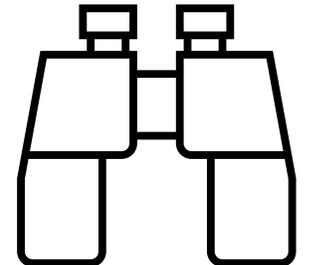
www.cifc.ch

www.csbfc.ch

[Exigences posées aux personnes en formation](#)

[Exigences liées aux places d'apprentissage](#)

[Plan de formation Employée/Employé de commerce AFP](#)





kaufmännische grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale