



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

# **Bienvenue au webinaire**

## **Initier, encadrer et évaluer des mandats pratiques**

---

26 septembre 2023



## Remarque préliminaire

- Le webinaire focus sert de complément au module d'approfondissement en entreprise proposé par les commissions cantonales des cours et ne le remplace pas.
- Le webinaire focus est enregistré.
- La fonction de chat sera activée à la fin du webinaire.
- L'enregistrement ainsi que la présentation seront ensuite disponibles sur notre page d'accueil [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch).



## Plan de la présentation

- Objectifs
- Ce qui s'est passé jusqu'à présent
- Initier, encadrer et évaluer des mandats pratiques
- Exemple de mise en œuvre du mandat pratique «Téléphoner de manière professionnelle»
- Conseils pratiques
- Événements à venir
- Questions



## Objectifs

- Vous pouvez initier, encadrer et évaluer des mandats pratiques de manière autonome.
- Vous pouvez donner des feed-back pertinents sur les mandats pratiques/œuvres et vous savez à quoi vous devez prêter attention dans ce contexte.



# Modération

**Laurent Comte**



**Directeur**  
Helvartis – CIFC-NE

**Yvonne Hubacher**



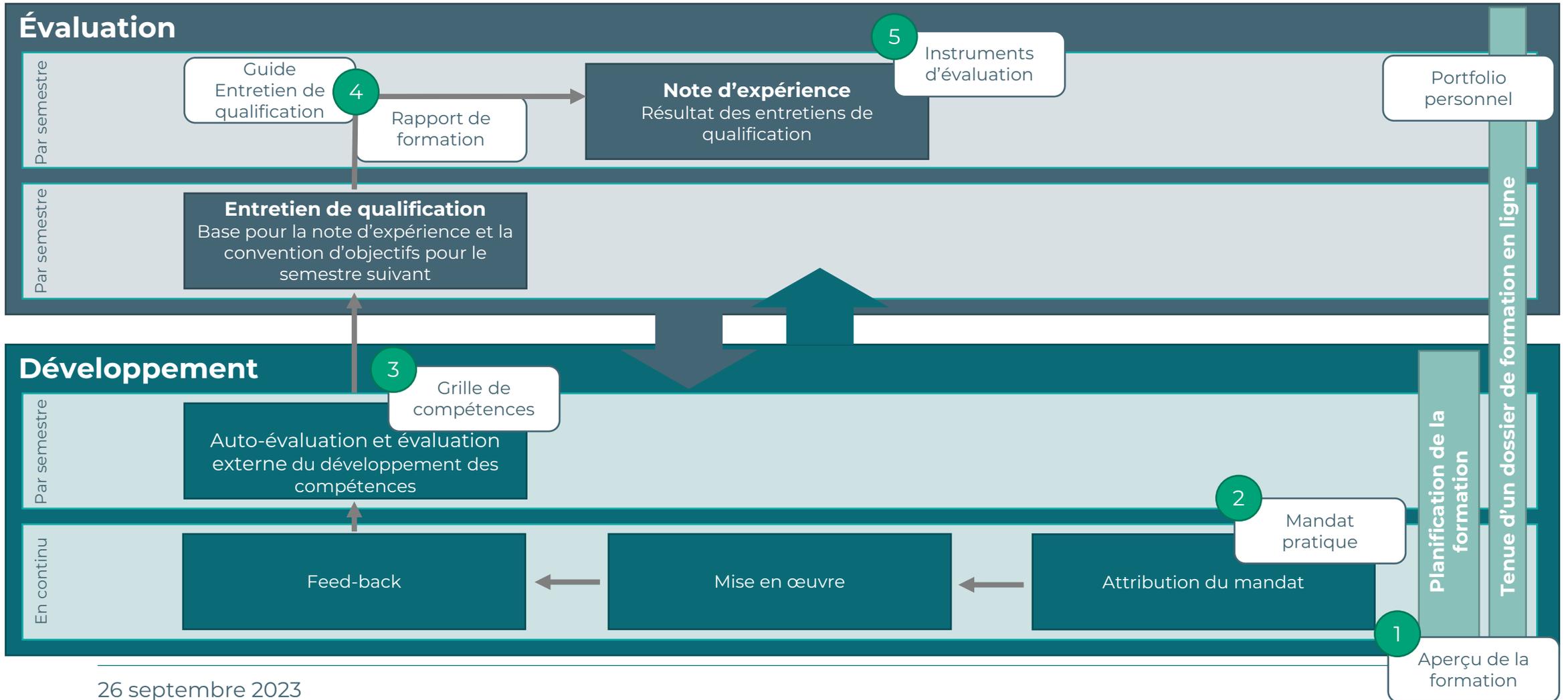
**Responsable CI**  
CIFC VD



**Ce qui s'est passé jusqu'à  
présent...**



# Formation en entreprise







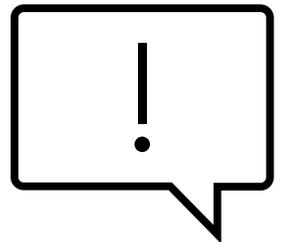




## Étape 1 : planifier la formation en entreprise (3/3)

### Quels sont les points à prendre en compte ?

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

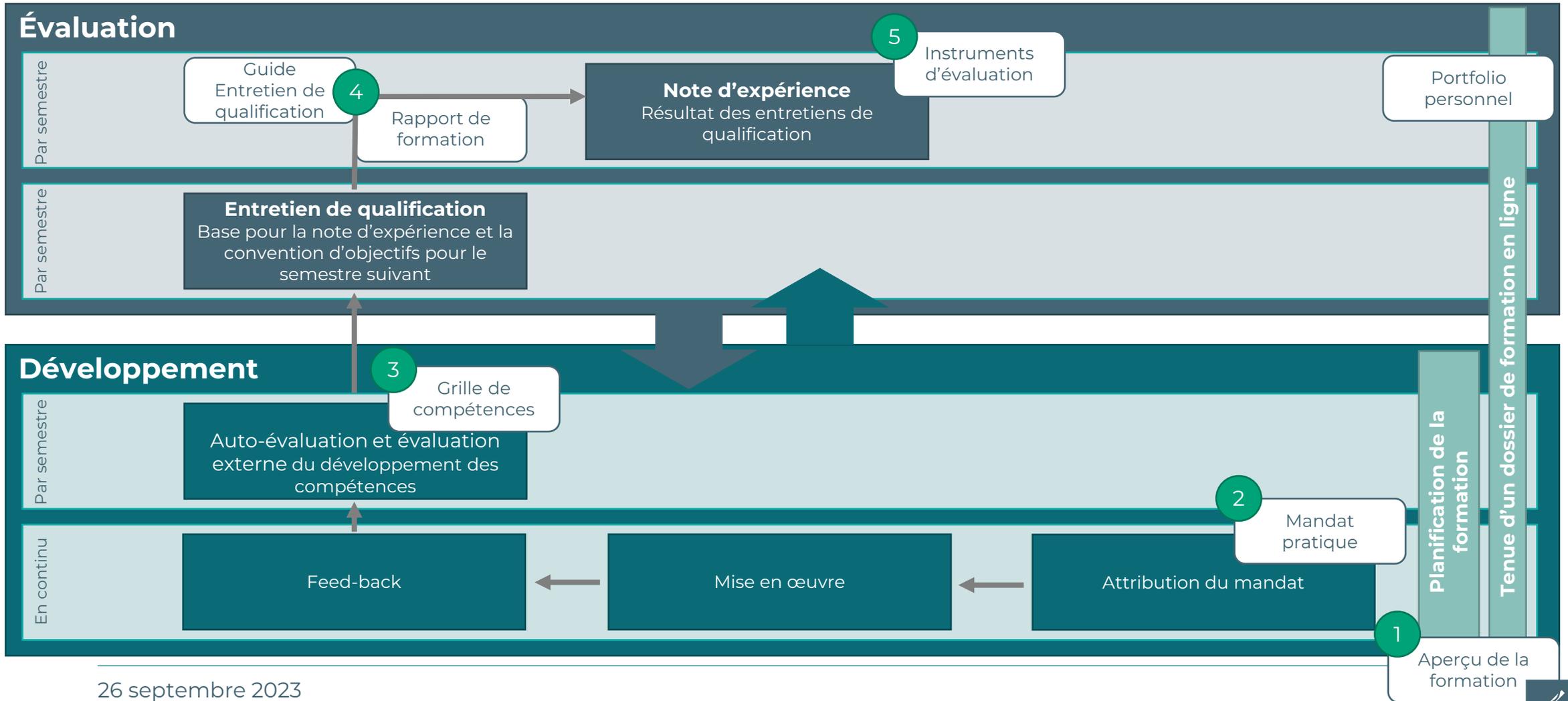




# **Initier, encadrer et évaluer des mandats pratiques**



# Formation en entreprise





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

### Situation initiale

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

### Utilité

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



**kaufmännische grundbildung**  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

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

2<sup>e</sup> année de formation

---

**Faire preuve d'esprit d'équipe**

---

**Mandat pratique**

---

**Compétence opérationnelle b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial**

**Situation initiale**  
En tant que professionnel-le, tu travailles en équipe avec différentes personnes. La réussite d'une équipe n'est jamais le fait d'une seule personne, mais dépend de l'ensemble de l'équipe. Avec ta motivation et ton implication, tu contribues largement à l'esprit d'équipe.

**Définition de la tâche**

**Tâche partielle 1 :** Discute avec ta ou ton responsable des attentes qu'elle/il a par rapport au travail en équipe. Partant de là, élabore un aperçu (p. ex. une MindMap) illustrant ce qui participe à une bonne collaboration au sein de l'équipe.

---

**Tâche partielle 2 :** Complète ton aperçu avec toutes les règles du travail en équipe à respecter dans ton entreprise.

---

**Tâche partielle 3 :** Pendant quatre semaines, attache-toi à collaborer avec beaucoup d'implication au sein de ton équipe et contribue activement à l'esprit d'équipe en tentant de l'identifier à ton équipe.  
Pendant cette période, réponds aux questions suivantes :

- Quelles sont les trois à cinq qualités qui caractérisent mon équipe et sa réussite ?
- Quels sont les objectifs que nous poursuivons ensemble, en tant qu'équipe ?
- Est-ce que je gère les situations difficiles au sein de l'équipe de manière appropriée ?
- Pourquoi est-il plus facile de travailler en équipe avec certaines personnes qu'avec d'autres ?
- Que puis-je faire pour que le travail d'équipe se passe bien avec tout le monde ?

Complète ton aperçu de la tâche partielle 1 avec tes réponses.

---

**Tâche partielle 4 :** Documente et analyse tes résultats dans ton dossier de formation numérique.

---

Version 2023 Page 1 sur 2



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

## Démarche

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

Aperçu de la formation « employé-e de commerce CFC SA »

Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne															
Module	CO 01	CO 02	CO 03	CO 04	CO 05	CO 06	CO 07	CO 08	CO 09	CO 10	CO 11	CO 12	CO 13	CO 14	
Module 1															
Module 2															
Module 3															
Module 4															
Module 5															
Connaissances professionnelles spécifiques au domaine 1 choisi				Connaissances professionnelles spécifiques au domaine 2 choisi				Connaissances professionnelles spécifiques à l'ignon choisie							
Jour 1 et 2				Jour 3 et 4				Jour 5 et 6				Jour 7 et 8			
Mandats pratiques répartis sur l'année de formation															
Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				Mandats pratiques répartis sur l'année de formation				Mandats pratiques répartis sur l'année de formation							
CO 01 Participer activement aux entretiens de qualification CO 02 Informer sur les besoins professionnels CO 03 Planifier et coordonner les rendez-vous et des tâches CO 04 Planifier une journée de travail CO 05 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée CO 06 Organiser un rendez-vous CO 07 Créer un document de travail CO 08 Gérer un agenda CO 09 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion CO 10 Organiser l'archivage CO 11 Établir un budget et un diagramme CO 12 Tenir le livre de caisse CO 13 Contrôler les paiements entrants				CO 01 Contrôler les factures reçues CO 02 Prendre en compte les besoins CO 03 Instaurer un contact téléphonique CO 04 Travailler contractuellement CO 05 Transmettre des informations CO 06 Monitorer l'avancement des tâches de travail CO 07 Répondre à des objections CO 08 Traiter des plaintes et des réclamations CO 09 Reconnaître des tâches en matière de sécurité des données CO 10 Traiter avec des logiciels et des bases de données CO 11 Effectuer une recherche d'informations relatives à l'entreprise				CO 01 Fixer des objectifs SMART et en définir des mesures CO 02 Clarifier et expliquer un mandat CO 03 Définir une facture d'équipe CO 04 Avant le service CO 05 Recevoir et transmettre des informations CO 06 Analyser les données de l'entreprise CO 07 Analyser et traiter des informations sur les mandats CO 08 Planifier des tâches de gestion de projet CO 09 Gérer des environnements de travail dans des projets CO 10 Évaluer des projets en matière de résultats CO 11 Documenter les processus aux changements CO 12 Organiser des processus CO 13 Créer et approuver un calendrier				CO 01 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles CO 02 Définir et évaluer son niveau professionnel CO 03 Actualiser son profil professionnel sur les réseaux sociaux CO 04 Recevoir des retours sur les réalisations professionnelles et se fixer ses propres objectifs CO 05 Participer aux discussions spécialisées CO 06 Créer des contenus de communication et mener à bien des projets de communication CO 07 Mettre à jour le portfolio multimédia dans le dossier de communication CO 08 Interagir avec les développeurs économiques et se tenir à jour			
1 <sup>er</sup> semestre				2 <sup>e</sup> semestre				3 <sup>e</sup> semestre				4 <sup>e</sup> semestre			
1				2				3				4			
5				6				7				8			
9				10				11				12			
Légende															
Auto-évaluation et évaluation externe				Note d'expérience en entreprise				Cours interentreprises				Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée			
Auto-évaluation et évaluation externe				Note d'expérience en entreprise				Cours interentreprises				Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée			

Employé-e de commerce CFC SA [DEMO] Partagé par Mia Modèle

Où en êtes-vous actuellement dans votre formation, quels sont les travaux pratiques que vous avez effectués et comment évaluez-vous vos compétences ? Éditez ici votre boussole de compétence pour avoir un aperçu de l'évolution de vos compétences !

Toutes les compétences opérationnelles	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	7	1	✓
	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	10	0	✓
	Coordination des processus de travail en entreprise	11	0	✓
	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	14	0	✓
	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	12	0	✓

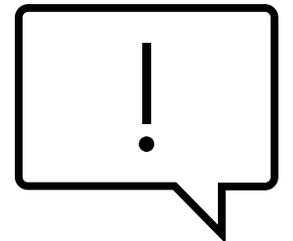
Pour aller plus loin



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

### Quels sont les points à prendre en compte ?

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





**Mise en œuvre du mandat  
pratique « Téléphoner de  
manière professionnelle »**



# Initier le mandat pratique

## Préparation

- Le formateur/la formatrice fixe le délai pour l’entretien initial\*
- Le formateur/la formatrice attribue un mandat de préparation à la personne en formation (lire le mandat pratique)

## Entretien initial

- Le formateur/la formatrice et la personne en formation discutent ensemble du mandat pratique et clarifient les questions de compréhension
- Le formateur/la formatrice présente les directives internes propres aux entretiens téléphoniques
- Le formateur/la formatrice présente les fonctionnalités du téléphone/de l’application de téléphonie (p. ex. Teams)
- Le formateur/la formatrice et la personne en formation fixent ensemble le moment/la durée de la mise en œuvre (respecter les consignes dans le mandat pratique)\*
- Le formateur/la formatrice fixent ensemble le délai de remise de la documentation de la mise en œuvre\*

\*Reprendre les délais et durée de la mise en œuvre de la planification de la formation



## Encadrer la mise en œuvre

### Début de la mise en œuvre

- La personne en formation utilise les directives/manuels de l'entreprise pour préparer ses entretiens téléphoniques
- La personne en formation mènent ses premiers entretiens téléphoniques sous la supervision de son formateur/de sa formatrice
- Le formateur/la formatrice donne un feed-back à la personne en formation sur ses premiers entretiens téléphoniques
- La personne en formation mène seule les entretiens téléphoniques suivants

### Encadrement de la mise en œuvre

- Le formateur/la formatrice demande activement comment se passe la mise en œuvre et/ou donne un feed-back (ou demande aux collègues directs de la personne en formation de le faire)
- Le formateur/la formatrice se tient à disposition de la personne en formation en cas d'incertitudes ou de questions
- Le formateur/la formatrice indique à la personne en formation de consigner les points importants de la mise en œuvre dans ses propres notes (dossier de formation en ligne)



## Évaluer la mise en œuvre

### Enseignements tirés de la phase de mise en œuvre

- Le formateur/la formatrice note ce qui s'est bien passé et ce à quoi la personne en formation doit encore faire attention
- Le formateur/la formatrice prend note des résultats concernant les capacités de la personne en formation qui sont pertinents pour la mise en œuvre future
- Le formateur/la formatrice prolonge si nécessaire la phase de mise en œuvre pour un développement optimal des compétences

### Documentation de la mise en œuvre

- Le formateur/la formatrice a accès à la documentation sur la mise en œuvre via le lien d'invitation
- Le formateur/la formatrice donne un feed-back détaillé sur l'ensemble de la mise en œuvre et le développement des compétences



# Conseils pratiques et ouvrage de référence



## Conseils pratiques

### Donner un feed-back

- Nous recommandons de donner un feed-back continu pendant la mise en œuvre et de ne pas attendre la fin de mise en œuvre
- Nous recommandons de donner un feed-back plus détaillé à la fin de la phase de mise en œuvre (commentaire sur l'œuvre et entretien final)
- Si nécessaire, formuler au maximum une mesure d'amélioration concrète

### Documenter la mise en œuvre – ouvrage de référence

- La structure et les étapes partielles sont-elles judicieuses et compréhensibles ?
- Le contenu est-il correct et complet, comment l'action est-elle mise en œuvre dans l'entreprise ?
- Des outils utiles sont-ils mis en lien (existants ou développés par la personne en formation) ?

### Encourager la capacité de réflexion

- La personne en formation évalue-t-elle de manière réaliste sa propre démarche dans la mise en œuvre (réflexion) ?
- Des mesures judicieuses sont-elles prises (learnings) ?



# Événements à venir



## Autres webinaires

Sujet	Contenu	Groupe cible	Date	Heur
Entretien de qualification, rapport de formation et note d'expérience dans l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"><li>– Préparer et mener un entretien de qualification</li><li>– Créer un rapport de formation</li><li>– Attribuer une note d'expérience dans l'entreprise</li></ul>	Formateurs/trices en entreprise et formateurs/trices pratiques	13.12.2023	12.30 – 14.00
Mise en pratique efficace des éléments opérationnels dans le cadre de la formation en entreprise	<ul style="list-style-type: none"><li>– Acquérir des compétences centrales à l'aide des éléments opérationnels</li><li>– Mise en pratique efficace des éléments opérationnels dans le cadre de la formation en entreprise</li><li>– Promouvoir le développement autonome des compétences</li></ul>	Formateurs/trices en entreprise et formateurs/trices pratiques	20.03.2024	12.30 – 13.30

Informations complémentaires:





## Formations concernant la réforme Employé-e-s de commerce 2023

Nos commissions des cours cantonales proposent des formations pour les formateurs/trices en entreprise et les formateurs/trices pratiques en vue de l'introduction de la réforme des employé-e-s de commerce. Profitez-en et préparez-vous à la mise en œuvre dans votre entreprise !

Pour plus d'informations, veuillez vous adresser à votre commission des cours.

Informations  
complémentaires:





**Merci pour votre feedback**





# Questions



**Merci beaucoup de votre attention !**