



**IGKG  
CIFIC** SCHWEIZ  
SUISSE  
SVIZZERA

# **Bienvenue au webinaire**

## **Mise en pratique efficace des éléments opérationnels dans le cadre de la formation en entreprise**

---

20 mars 2024



## Agenda

- Que sont les éléments opérationnels et à quoi servent-ils ?
- Comment utiliser les éléments opérationnels dans le cadre de la formation professionnelle ?
- Exemple d'application pratique
- Perspectives : rentrées 2024 et 2025
- Questions/réponses




## Objectif

- Vous savez ce que sont les éléments opérationnels et à quoi ils servent.
- Vous connaissez l'interaction didactique des différents médias d'apprentissage dans la formation commerciale initiale.
- Vous savez comment mettre en pratique efficacement les éléments opérationnels dans le cadre de la formation professionnelle.
- Vous êtes au courant des évolutions prévues en ce qui concerne les rentrées 2024 et 2025.



# Modération

Laurent Comte	Yvonne Hubacher
	
<p><b>Directeur</b> Helvartis – CIFIC-NE</p>	<p><b>Responsable CI</b> CIFIC VD</p>



**Que sont les éléments  
opérationnels et à quoi servent-  
ils ?**



# Nouveau profil de la profession d'employé-e de commerce AFP et d'employé-e de commerce CFC



Utiliser la nouvelle réforme de la formation commerciale pour créer de nouvelles perspectives d'avenir pour les débutant-e-s

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



## Que sont les éléments opérationnels ?

- Des médias d'apprentissage numériques pour l'enseignement des connaissances professionnelles au sein des écoles professionnelles.
- Ils concrétisent les nouvelles compétences opérationnelles.
- Ils facilitent l'apprentissage des opérations professionnelles centrales en cours et en entreprise.
- Ils figurent dans le dossier des médias d'apprentissage pour les employé-e-s de commerce AFP et les employé-e-s de commerce CFC SA (tableau de bord → Mes organisations → Formation commerciale initiale).

<p><b>Vue d'ensemble</b></p> <p><b>Mon savoir-faire – éléments opérationnels CFC</b></p> <p>Qu'est-ce qui te définit en tant que spécialiste professionnel-le ? Il ne s'agit pas d'une seule chose. Mais plutôt de plusieurs compétences opérationnelles différentes. Tu trouveras ici un élément opérationnel pour chacune de ces compétences opérationnelles. Approfondis les différents éléments, apprends comment une action se déroule et comment la mettre en pratique.</p> <p><a href="#">Continuer</a></p>	<p><b>Domaine de compétences opérationnelles</b></p> <p><b>A : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation</b></p> <p><a href="#">Continuer</a></p>	<p><b>Domaine de compétences opérationnelles</b></p> <p><b>B : Interaction dans un milieu de travail interconnecté</b></p> <p><a href="#">Continuer</a></p>
<p><b>Domaine de compétences opérationnelles</b></p> <p><b>C : Coordination des processus de travail en entreprise</b></p> <p><a href="#">Continuer</a></p>	<p><b>Domaine de compétences opérationnelles</b></p> <p><b>D : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs</b></p> <p><a href="#">Continuer</a></p>	<p><b>Domaine de compétences opérationnelles</b></p> <p><b>E : Utilisation des technologies numériques du monde du travail</b></p> <p><a href="#">Continuer</a></p>



## À quoi servent les éléments opérationnels ?

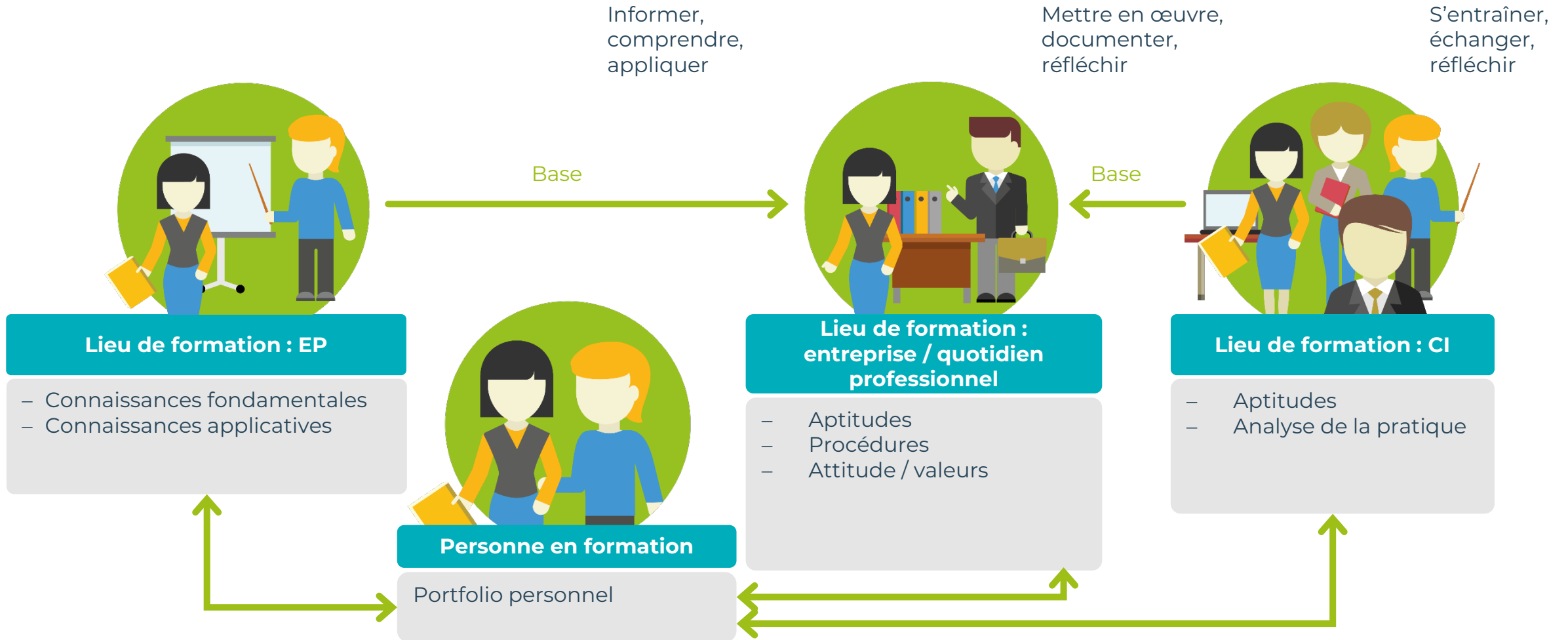
- Ils sont utilisés dans l'enseignement des connaissances professionnelles pour l'acquisition des compétences commerciales centrales.
- Ils constituent la base de la mise en œuvre des mandats pratiques en entreprise.
- Ils garantissent que les personnes en formation disposent des connaissances préalables nécessaires aux cours interentreprise.
- Ils sont aussi la base des **tâches d'examen** dans le cadre de l'**examen final en école**.

<p><b>Vue d'ensemble</b></p> <p><b>D : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs</b></p> <p>Cette section va t'apprendre une partie essentielle de ton métier : la gestion des relations avec les client·e·s et les fournisseurs. Cela comprend tout, de l'accueil au conseil en passant par le mot de clôture et l'entretien de la relation. Découvre ici plus d'informations sur chacune de ces compétences.</p>	<p><b>Élément opérationnel</b></p> <p><b>d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs</b></p> <p>Continuer</p> 	<p><b>Élément opérationnel</b></p> <p><b>d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs</b></p> <p>Continuer</p> 
<p><b>Élément opérationnel</b></p> <p><b>d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients ou des fournisseurs</b></p> <p>Continuer</p> 	<p><b>Élément opérationnel</b></p> <p><b>d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs</b></p> <p>Continuer</p> 	<p><b>Élément opérationnel</b></p> <p><b>d5/ d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec de...</b></p> <p>Continuer</p> 





# Concept didactique du développement des compétences opérationnelles



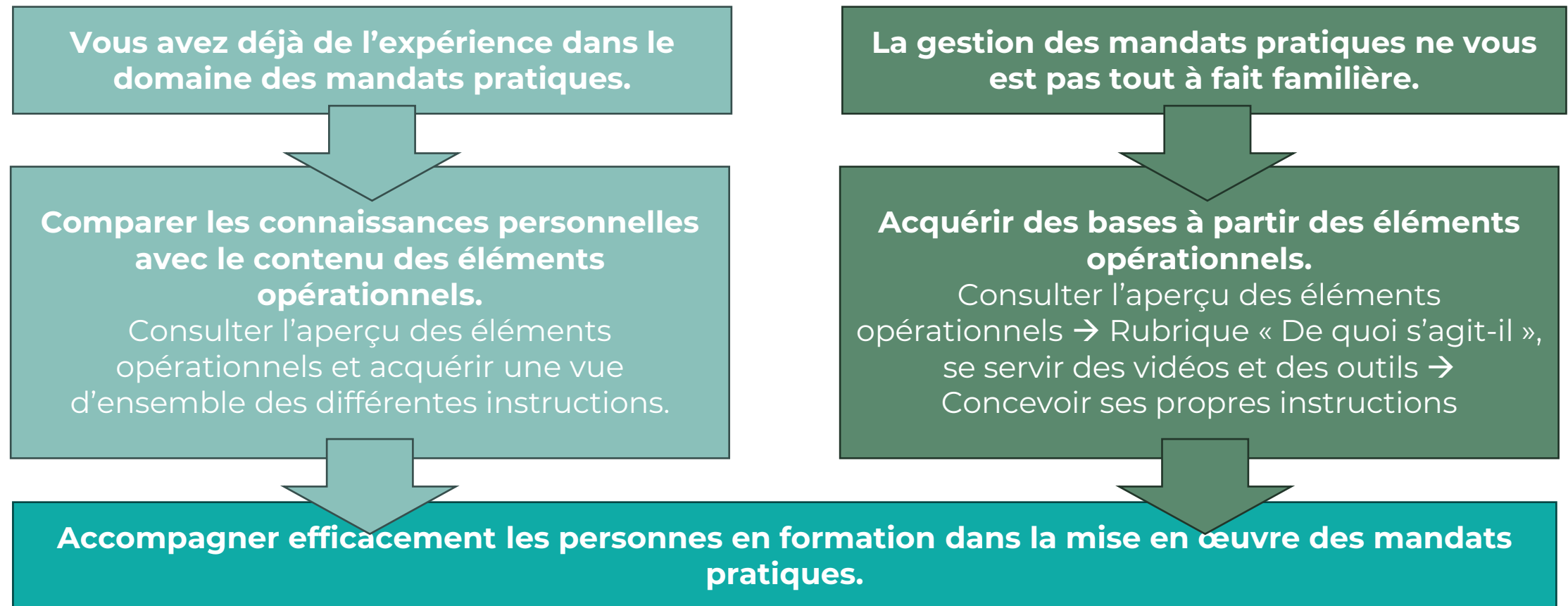


**Comment utiliser les éléments  
opérationnels dans le cadre de la  
formation professionnelle ?**



# Comment utiliser les éléments opérationnels pour développer mes propres compétences ?

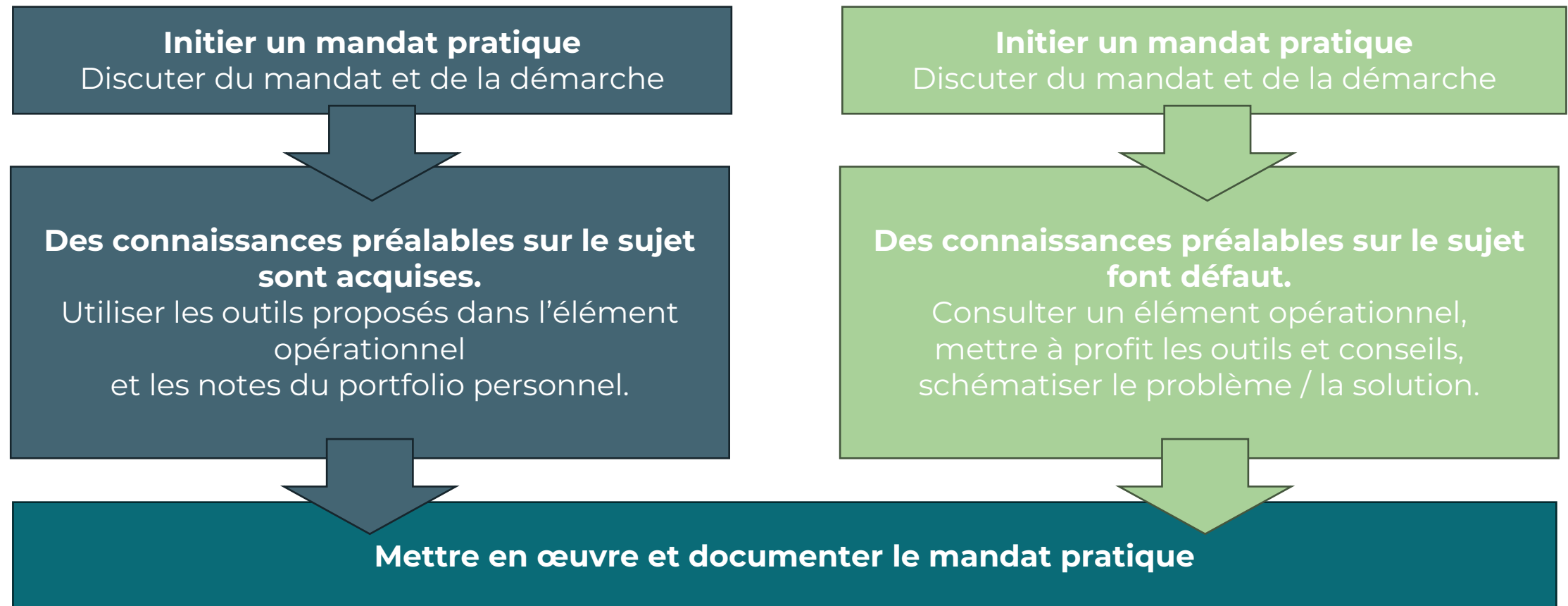
**Objectif :** j'acquiers des connaissances sur les nouvelles compétences opérationnelles.





# Comment mettre en pratique efficacement les éléments opérationnels dans le cadre de la formation en entreprise ?

**Objectif** : les personnes en formation mettent en œuvre les mandats pratiques avec assurance et compétence.






# Exemple d'application pratique



# MP « Planifier des tâches de gestion de projet »



kaufmännische grundbildung  
formation commerciale initiale  
formazione di base commerciale

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

2<sup>e</sup> année de formation

1

## Planifier des tâches de gestion de projet

### Mandat pratique

**Compétence opérationnelle b4 : Exécuter des tâches de gestion propres au domaine commercial et traiter des projets partiels**

**Situation initiale**

En tant que professionnel-le, tu travailles sur différents projets. Tes tâches vont de l'élaboration de supports d'information à la préparation de réunions en passant par l'établissement d'offres. Pour pouvoir être d'un soutien précieux, tu dois connaître l'objectif du projet et les tâches de projet qui t'incombent. Utilise ce mandat pratique pour t'informer sur un projet à venir ou en cours et planifier les tâches de gestion de projet.

**Définition de la tâche**

**Tâche partielle 1 :** Avec ta/ton responsable, choisis un projet sur lequel tu peux collaborer, apporter ton soutien ou que tu peux diriger.

**Tâche partielle 2 :** Informe-toi de manière exhaustive sur le projet et tes tâches concrètes dans celui-ci. Clarifie toutes les questions auxquelles tu ne peux pas répondre seul-e avec la personne responsable du projet ou avec ta/ton responsable. Consigne les réponses par écrit.

**Tâche partielle 3 :** Planifie les tâches relatives au projet dans une liste de tâches. Priorise les différentes tâches et fixe-toi des délais dans ton calendrier.

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

**Remarques sur la solution**

Tu découvriras comment recueillir des informations sur un projet de manière exhaustive et systématique dans l'élément opérationnel « Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial ».

**Organisation**

Appuie-toi sur une situation ou un cas concret pour intégrer ton mandat pratique directement à ton quotidien professionnel.

Pour justifier la démarche, il te faudra entre 30 et 90 minutes en fonction du travail à réaliser.

Version 2023

Page 1 sur 1



3

Vue d'ensemble

Guide pratique

Calendriers, budgets, déroulement des projets, environnements de travail numériques : certains outils de planification et d'organisation font partie d'un projet qui marche bien. En tant que professionnel, tu gères et tu surveilles ces outils. Grâce à ce guide pratique, tu deviendras un vrai professionnel de la gestion de projet !

Guide pratique

Étape 2 : Planifier des tâches de gestion de projet

Continuer

Guide pratique

De quoi s'agit-il ?

Continuer

Guide pratique

Étape 3 : Établir des calendriers et des budgets pour les projets

Continuer

Guide pratique

Étape 1 : S'informer sur le projet

Continuer

Guide pratique

Étape 4 : Communiquer dans les projets

Continuer

## Remarques sur la solution

Tu découvriras comment recueillir des informations sur un projet de manière exhaustive et systématique dans l'élément opérationnel « Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels ».



# Perspectives : rentrée 2024



# Optimisation prévue pour la rentrée 2024 (1/3)

## Boussole de compétences

- Les mandats pratiques seront directement affichés dans la rubrique « Toutes les compétences opérationnelles ».
- Les mandats pratiques pourront être téléchargés sous forme de fichier ZIP pour chaque année de formation.

Toutes les compétences opérationnelles

Cette section offre un aperçu de tous tes mandats pratiques et des instruments utiles pour l'apprentissage de la compétence. Ces instruments sont utilisés à différents moments de ta formation. Par ailleurs, l'« Infobox pour formateurs-trices » te permet de déposer des documents destinés à ton formateur ou à ta formatrice. Et si ton organisation a un « Tableau de bord de formation », c'est ici qu'il apparaît.

i

+

Par ici pour accéder à ton Tableau de bord de formation

Toutes les informations importantes relatives aux trois lieux de formation figurent dans le Tableau de bord de formation. Il est indiqué, par exemple, quelles compétences opérationnelles sont travaillées en école professionnelle, aux cours interentreprises ou en entreprise et depuis quand. Jettes-y un œil !

i

+

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

Afficher

Aperçu de tous tes mandats pratiques

Cette section offre un aperçu de tous tes mandats pratiques. Ils sont classés par années d'apprentissage. En un coup d'œil, tu sais quels mandats ont été réalisés et lesquels restent à accomplir.

i

+

1re année d'apprentissage

	À réaliser pour le	Compétence opérationnelle	Mandat pratique	Œuvre créée
a1 : Participer activement aux entretiens de qualification	Non planifié	<div>Afficher</div>	<div>–</div>	<div>–</div>
a2 : S'informer sur les réseaux professionnels	Non planifié	<div>Afficher</div>	<div>–</div>	<div>–</div>
c1 : Planifier une journée de travail	Non planifié	<div>Afficher</div>	<div>–</div>	<div>–</div>

20 mars 2024

17





## Optimisation prévue pour la rentrée 2024 (2/3)

### Cockpit de formation

- Possibilité de télécharger le rapport de formation au format PDF avant l'obtention du diplôme
- Possibilité pour les personnes en formation d'accepter directement sur Konvink l'invitation de connexion
- Affichage des dispenses pour le contrôle des compétences en entreprise déjà enregistrées dans la BDEFA2

**Mon cockpit de formation**

Le cockpit de formation vous permet de garder une vue d'ensemble en tant que formateur-riche ! En effet, vous trouvez ici en un coup d'œil toutes les personnes en formation que vous accompagnez durant la formation professionnelle. Vous voyez rapidement leurs activités, par ex. le traitement de mandats pratiques et de leur documentation (œuvres) ainsi que l'auto-évaluation et l'évaluation externe dans la grille de compétences. Parallèlement, le cockpit de formation vous montre vos tâches en tant que formateur-riche. Il s'agit de l'établissement du rapport de formation, la réalisation de bilans (entretiens de qualification) ou aussi l'attribution des notes d'expérience en entreprise. Vous recevez également un rappel lorsque des tâches sont en attente pour vous en tant que formateur-riche. Konvink espère que vous apprécierez de travailler avec le cockpit de formation et surtout, d'accompagner les personnes en formation.

**Personnes en formation (PF)**

Personnes en formation (PF)	Mandats pratiques	Œuvres	Accès rapide	Messages
<b>Anna Oseli</b> anna.oseli@gmail.com 1re année d'apprentissage <a href="#">Plus</a>	6 / 27	6	<a href="#">Liste de choses à faire →</a>	<a href="#">Rapports de formation</a> <a href="#">Notes d'expérience</a> <a href="#">Bilan</a>
<b>Ludw Katta</b> ludw.katta@gmail.com 1re année d'apprentissage <a href="#">Plus</a>	0 / 27	0	<a href="#">Liste de choses à faire →</a>	<a href="#">Rapports de formation</a> <a href="#">Notes d'expérience</a> <a href="#">Bilan</a>



# Optimisation prévue pour la rentrée 2024 (3/3)

## Auto-évaluation / Évaluation par un tiers :

- Les évaluations seront reprises dans la boussole de compétences (plus besoin de positionner les curseurs).

## Œuvres :

- Simplification du téléchargement des mandats pratiques grâce à un menu déroulant
- Aperçu général des commentaires pour les formateurs/formatrices en entreprise

## Navigation :

- Reprise des structures Explorer habituelles sous Windows

The screenshot displays a web application interface for evaluating competencies. The top navigation bar includes links for 'Compétence opérationnelle précédente', 'Retour', 'Liste des compétences opérationnelles', and 'Compétence opérationnelle suivante'. The main header indicates the current competency: 'a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial', updated on 27 November 2023.

The main section is titled 'Évalue ta compétence opérationnelle.' and contains a brief instruction: 'C'est ici que tu peux évaluer tes compétences à différents moments. Mais avant cela, lis la section « Qu'est-ce qui constitue un travail de qualité ? ». Puis réfléchis aux mandats pratiques et œuvres que tu as réalisés ainsi qu'à l'expérience accumulée dans ce champ de compétences. Nous te conseillons de mettre à jour ton évaluation tous les six mois.'

The interface is divided into two main panels. The left panel, titled 'Saisir le titre', includes a field for 'Saisir la situation initiale', a file upload area for 'Télécharger le mandat pratique par glisser-déposer ou Sélectionner un fichier', and another for 'Télécharger l'image de couverture par glisser-déposer ou Sélectionner un fichier'. The right panel shows the evaluation progress with four bars: 'Réévaluer', 'Évaluation de 27 novembre 2023', and two empty bars for 'Place pour une nouvelle évaluation'. Below these are buttons for 'Enregistrer' and 'Supprimer'. At the bottom right, there are sections for 'Learnings' (with a description field) and 'Tags' (with a tag input field and an 'Ajouter' button).



# Perspectives : rentrée 2025



- Optimisation de la planification des MP

- Optimisation du nombre de questions

◀ ▶
Terminer

Trace	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36				
	● Sans réponse										● Répondre										● Marquer										● En cours de traitement									

### CFC Employés de commerce 2023 : 1<sup>re</sup> année d'apprentissage CFC

Catégorie: Examiner et développer des compétences commerciales

## Est-ce que je documente mes compétences et leur développement de manière efficace ?

☐ Je n'ai pas encore pu mettre en œuvre cette compétence opérationnelle dans ma pratique.

Critères de compétence	J'y parviens déjà dans la pratique
<p>Je documente régulièrement mon propre travail dans mon dossier de formation numérique.</p> <p>Je note le feedback constructif que je reçois des personnes responsables, des formateurs/formatrices en entreprise et formateurs/formateurs pratiques, des collègues de mon équipe et d'autres personnes de mon entreprise dans mon dossier de formation numérique.</p> <p>Dans mon dossier, je décris des situations pratiques et concrètes issues de mon quotidien professionnel.</p> <p>Je présente le dossier de façon intelligible de sorte que des personnes extérieures puissent également suivre mes expériences.</p> <p>Je consigne mes compétences et leur développement de façon exhaustive.</p>	<div style="border: 1px solid black; height: 150px; margin-bottom: 10px;"></div> <p><b>Je vois un besoin d'amélioration</b></p>   <p><b>Ma conclusion :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*      Je peus difficilement mettre cette compétence opérationnelle en pratique.</li> <li>**     Je peux mettre en œuvre cette compétence opérationnelle en principe. Je devrais cependant m'améliorer dans plusieurs domaines.</li> <li>***   Je peux déjà mettre en œuvre la compétence opérationnelle avec assurance. Je peux cependant encore m'améliorer dans certains domaines.</li> <li>****   Je peux mettre en œuvre la compétence opérationnelle de manière professionnelle.</li> </ul>

Marquer la question
Enregistrer et passer à la question suivante



# Offres d'accompagnement de la CIFIC Suisse



## Offres d'accompagnement de la CIFIC Suisse

- Webinaire « Qu'est-ce qui change sur Konvink ? » (juin 2024)
- Webinaire « Réactivation du travail avec Konvink pour les formateurs/formatrices en entreprise et formateurs/formatrices pratiques » (août 2024)
- Webinaire « Savoir travailler avec Konvink » pour les personnes en formation (août 2024)

Les offres de webinaires seront mises en ligne sur [www.cific.ch](http://www.cific.ch) dans le courant du deuxième trimestre 2024.



**Merci beaucoup de votre feed-back**





# Questions





**Merci beaucoup de votre attention !**