

Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux employées et employés de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) de la branche de formation et d'examens Services et administration (S&A)

du 17 août 2017 (état le 12 juin 2018, approuvé le 14 décembre 2018 par la CSDPQ
Employée/Employé de commerce CFC)

Vu la partie C, art. 1.3, du plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} juin 2018) pour la formation initiale en entreprise et pour la formation initiale en école du 21 novembre 2014 (état le 1^{er} juin 2018), la Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale (CIFC Suisse) édicte pour la branche de formation et d'examens Services et administration le règlement d'organisation des cours interentreprises suivant :

Art. 1 Généralités

Le présent règlement d'organisation complète les dispositions des plans de formation mentionnés ci-dessus. Au demeurant, les statuts de la CIFC Suisse et les différents accords de collaboration entre la CIFC Suisse et les commissions des cours sont applicables.

Art. 2 Commission de surveillance

¹ Une commission commune est chargée de la surveillance des cours interentreprises (CI) destinés aux employées et employés de commerce de la branche de formation et d'examens Services et administration et de ceux destinés aux assistantes et assistants de bureau AFP.

² La Commission de surveillance veille à ce que les cours soient mis en place de façon homogène, conformément au plan de formation et au présent règlement d'organisation. Ses tâches consistent notamment à :

- a. élaborer des programmes de cours conformément aux art. 6 et 7 du présent règlement en se fondant sur l'ordonnance sur la formation et le plan de formation ;
- b. établir des directives et des recommandations concernant l'organisation et le déroulement des cours ;
- c. coordonner et surveiller le déroulement des cours ;
- d. veiller à la formation continue des formateurs CI ;
- e. faire rapport au Comité de la CIFC Suisse et, au besoin, à la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation des employés de commerce CFC.

³ Les tâches du Secrétariat de la Commission de surveillance sont prises en charge par le Secrétariat de la CIFC Suisse.

Art. 3 Commissions des cours

¹ L'organisation des cours interentreprises est déléguée aux commissions des cours de la CIFC Suisse.

² Les commissions des cours se constituent elles-mêmes et se dotent d'un règlement d'organisation. Elles garantissent que les cantons concernés et les organisations sur place, qui collaborent activement avec les membres fondateurs de la CIFC Suisse, sont dûment représentés.

³ Les commissions des cours sont chargées de l'organisation des cours. Leurs tâches consistent notamment à :

- a. établir le programme détaillé des cours et les horaires conformément aux art. 6 et 7 du présent règlement et en se fondant sur les programmes des cours ;
- b. établir le budget et le décompte ;
- c. nommer les formateurs CI et choisir les locaux de cours ;
- d. préparer les installations ;
- e. fixer les dates des cours, s'occuper de leur publication et de la convocation aux cours ;
- f. surveiller la formation, veiller à ce que les objectifs des cours soient atteints ;
- g. assurer la coordination de la formation avec l'école professionnelle et les entreprises ;
- h. encourager, si nécessaire, la mise à disposition de lieux de cours.

⁴ Les commissions des cours communiquent spontanément à la commission de surveillance les noms de leurs membres en indiquant leur fonction ainsi que ceux des personnes responsables des cours interentreprises. Elles font rapport à la Commission de surveillance en lui notifiant régulièrement leurs procès-verbaux. Elles s'engagent à répondre de manière complète et dans les délais aux enquêtes de la Commission de surveillance.

Art. 4 Conférence des commissions des cours

¹ Les personnes responsables au sein des commissions des cours s'engagent à collaborer au sein de la conférence. Celle-ci permet l'échange d'expériences et la promotion de bonnes pratiques. A cet effet, elle met en place, au sein des régions linguistiques, des plateformes thématiques ou destinées à des groupes cibles.

² Les commissions des cours assument elles-mêmes leurs frais de représentation au sein de la conférence.

Art. 5 Finances

¹ Une facture concernant les frais des cours est établie au nom des entreprises formatrices après déduction des contributions des pouvoirs publics.¹

² Les personnes en formation reçoivent le salaire fixé dans le contrat d'apprentissage également pendant la durée des cours.

³ L'entreprise formatrice supporte les frais supplémentaires que la fréquentation du cours occasionne aux personnes en formation.

⁴ Les frais de préparation et d'organisation des cours interentreprises, non couverts par les prestations des entreprises formatrices, par des contributions des pouvoirs publics, par d'éventuels dons de tiers ou par d'autres recettes, sont à la charge des commissions des cours responsables sur place du financement des cours.

Art. 6 Programme des cours, durée et période

¹ Le programme des cours de la formation initiale en entreprise fait partie intégrante du présent règlement d'organisation et fait office de programme cadre. Il règle la partie obligatoire des CI.

¹ Dans le cadre de la formation initiale en école, les coûts CI peuvent être facturés aux écoles après déduction des contributions des pouvoirs publics.

Celui-ci comporte au total 10 jours de cours à 8 heures, soit 8 jours en présentiel et 2 jours d'apprentissage autonome encadré (apprentissage hybride)².

² Les groupes d'entreprises ou les régions (linguistiques) ont la possibilité d'offrir des jours supplémentaires³. Les programmes des cours destinés aux groupes d'entreprises sont valables pour toute la Suisse ainsi que les programmes détaillés établis par les commissions des cours conformément à l'art. 3, al. 3, let. a, du présent règlement d'organisation sont déterminants. Ces programmes doivent être approuvés par la CIFC Suisse. Les programmes détaillés des commissions des cours, qui comprennent plus de 8 jours en présentiel, doivent être approuvés au préalable par l'autorité cantonale compétente.

Art. 7 Formation initiale en école

¹ Les dispositions et compétences prévues pour les cours de la formation initiale en entreprise s'appliquent également aux CI de la formation initiale en école.

² Le programme des cours de la formation initiale en école fait partie intégrante du présent règlement d'organisation et fait office de programme cadre. Il règle la partie obligatoire des CI. Celle-ci comporte au total 8 jours de cours à 8 heures, soit 6 jours en présentiel et 2 jours d'apprentissage autonome encadré (apprentissage hybride) durant le stage de longue durée⁴.

Art. 8 Contrôles de compétences des CI (CC-CI)

¹ La note d'expérience de la partie entreprise se compose, outre les situations de travail et d'apprentissage (STA), de deux contrôles de compétences des CI (CC-CI).

² Chaque CC-CI comprend une unité de cours de 4 jours au total (3 jours en présentiel et 1 jour d'apprentissage autonome encadré).

Art. 9 Entrée en vigueur

Le présent règlement d'organisation est approuvé le 12 juin 2018 par le Comité de la CIFC Suisse et entre en vigueur avec effet immédiat.

Berne, le 12 juin 2018

Amalia Zurkirchen
Présidente

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

Annexes

- 1 Programme des cours pour les jours en présentiel de la formation initiale en entreprise (FIEn)
- 2 Programme des cours pour les jours en présentiel de la formation initiale en école (FIEc)
- 3 Concept pour l'apprentissage autonome encadré (apprentissage hybride)
- 4 Vue d'ensemble des jours présentiels, des phases d'apprentissage autonome encadré et instruments de la formation initiale en entreprise (FIEn)
- 5 Vue d'ensemble des jours présentiels, des phases d'apprentissage autonome encadré et instruments de la formation initiale en école (FIEc)
- 6 Aperçu des prescriptions de la CIFC Suisse concernant l'organisation des cours

² Variante 2, conformément à la partie C, art. 2, du plan de formation pour la formation initiale en entreprise et au sens de l'art. 9.6 du règlement sur le subventionnement des cours interentreprises (CI) de la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP).

³ Variantes 3 ou 4, conformément à la partie C, art. 2, du plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en entreprise.

⁴ Conformément à la partie C, art. 1.4, du plan de formation pour la formation initiale en école et au sens de l'art. 9.6 du règlement sur le subventionnement des CI de la CSFP.

Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux employées et employés de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) de la branche de formation et d'examens Services et administration

Annexe 1 : programme des cours de la formation initiale en entreprise (FIEn)

du 17 août 2017 (état le 12 juin 2018)

Objectifs

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire. Ils transmettent aux personnes en formation les compétences professionnelles spécifiques aux branches et les introduisent aux compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Ils permettent en outre d'assurer que les personnes en formation fournissent les prestations nécessaires à la procédure de qualification de la partie entreprise. Ils déchargent ainsi les entreprises formatrices.

Les personnes en formation consolident et approfondissent dans l'entreprise, si possible de façon autonome, les compétences de base acquises dans les CI.

Principes

Les cours interentreprises de la branche de formation et d'examens Services et administration ont notamment pour but :

- de thématiser l'expérience pratique acquise dans l'entreprise ;
- d'offrir des aides à la réflexion sur les expériences de mise en pratique vécues dans l'entreprise ;
- de permettre une réflexion active sur les problèmes qui se posent dans la pratique de l'entreprise et par là d'aider à la mise en œuvre, dans diverses situations, des connaissances transmises par l'enseignement ;
- de donner aux personnes en formation la possibilité de comparer leurs connaissances et leurs méthodes de travail avec celles de leurs collègues ; cela vaut particulièrement pour les personnes en formation qui sont seules dans leur entreprise à faire l'apprentissage à leur niveau de formation ;
- de préparer les personnes en formation à la partie entreprise de la procédure de qualification.

Matériel d'enseignement

Le matériel d'enseignement prescrit se compose du dossier de formation et des prestations S&A ainsi que des documents de cours publiés par la CIFC Suisse. Les personnes en formation et les formateurs n'ont pas besoin de matériel d'enseignement supplémentaire.

Participants

La fréquentation des cours est obligatoire pour toutes les personnes en formation conformément à la partie C, art. 1.1, du plan de formation Employée/Employé de commerce CFC pour la formation initiale en entreprise.

Coopération entre les lieux de formation

Les commissions des cours recherchent une coopération étroite avec les autres lieux de formation tant en matière de contenus qu'au niveau de l'organisation.

Le programme des cours présente les principaux objectifs évaluateurs spécifiques aux domaines d'enseignement dispensés à l'école professionnelle. L'ensemble des lieux de formation visent à promouvoir de manière continue les compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Au sein des écoles professionnelles, l'encouragement de ces compétences est effectué dans les domaines d'enseignement (E&S, ICA, langues, sport) ou dans les modules « Compétences interdisciplinaires », « Approfondir et relier » et « Travail autonome ».

Information des entreprises formatrices

Les commissions des cours assurent une bonne coopération avec les entreprises, informant celles-ci de l'état de traitement des objectifs évaluateurs en entreprise.

Cours interentreprises 1

1^{re} année de formation, 1^{er} semestre, durée : 2 jours

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.8.5

Organisation de la formation initiale (C2)

Je présente l'organisation de ma formation ainsi que ses objectifs et ses différents éléments. Je décris en outre les procédures de qualification de la partie pratique.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 3.4 Civilité
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Profil de la profession et compétences opérationnelles (dé des compétences et profil de qualification)
- Dossier de formation et des prestations (programme de formation, plan d'activité, profil de formation et des prestations)
- Objectif général 1.1 « Branche et entreprise », objectifs particuliers et objectifs évaluateurs
- Compétences méthodologiques
- Compétences sociales et personnelles
- Situations de travail et d'apprentissage (STA)
- Introduction à l'environnement d'apprentissage numérique Konvink
- Introduction au contrôle de compétences des CI (CC-CI)
- Introduction à la réflexion et à sa mise en pratique dans les CI

Objectif évaluateur 1.1.8.6

Connaissances de base sur l'entreprise et la branche (C2)

Je décris sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.4 Présentation efficace
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Activités, produits et image de mon entreprise
- Branche de mon entreprise
- Différence entre la branche de formation et d'examens et le secteur d'activité de mon entreprise
- Les clients externes et leurs besoins
- Les clients internes et leurs besoins
- Exigences générales posées au sein de mon entreprise et dans le cadre des processus de travail
- Introduction et initiation au mandat pratique « Mon entreprise »

Ces thèmes seront approfondis dans les cours suivants, notamment dans le CI 2 : objectif évaluateur 1.1.8.7 « Connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise et de la concurrence ».

Phases d'apprentissage autonome encadré

- Elaboration des unités d'apprentissage « Faire preuve de professionnalisme » et « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours », suivies de e-tests
- Initiation au CC-CI 1 « Exécuter des commandes »

Cours interentreprises 2

1^{re} année de formation, 2^e semestre, durée : 2 jours

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.8.7

Connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise et de la concurrence (C2)

Je présente les produits et les prestations de services de l'entreprise. Je décris les principaux produits de la concurrence, leurs caractéristiques, leurs particularités et leurs atouts.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.4 Présentation efficace
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Offre
- Utilisation
- Critères de qualité
- Segments du marché / marketing mix
- Analyse et discussion de la présentation d'œuvre « Mon entreprise »

Objectifs évaluateurs traités par l'école professionnelle dans le cadre de cette thématique

Economie et société (E&S) :

- Objectif évaluateur 1.5.2.6 « Notions de base de marketing » au cours du semestre 1 (6 leçons)
- Objectif évaluateur 1.5.2.7 « Marketing-Mix » 4 P (Product, Place, Price, Promotion) au cours du semestre 1 (8 leçons)

Objectif évaluateur 1.1.3.5

Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes (C3)

J'exécute les commandes en appliquant la méthode des 6 étapes. Je démontre les fonctions et l'utilité des 6 étapes en employant des techniques et des instruments qui garantissent leur bon déroulement.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Méthode des 6 étapes
- Analyse et discussion de la présentation d'œuvre « Exécuter des commandes »

Autres contenus

- Approfondir l'objectif évaluateur 1.1.8.3 « Utiliser ses connaissances de l'entreprise » : contribution à la responsabilité sociétale des entreprises (contribution au développement écologique et social durable)
- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (résultats des e-tests des unités d'apprentissage, grille de compétences, autoévaluation et évaluation externe, profil de formation et des prestations)
- Informations sur la protection des données
- Atelier média
- Planification de la 2^e année

Apprentissage autonome encadré

- Elaboration de l'unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients » et « Communiquer avec respect », suivie de e-tests
- Initiation au CC-CI 2 « Entretiens avec les clients »

Cours interentreprises 3

2^e année de formation, 4^e semestre, durée : 2 jours

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.2.4

Préparer et mener des entretiens avec les clients (C5)

Je prépare les entretiens avec des clients et analyse leurs besoins en formulant des questions appropriées. Je les conseille avec amabilité et conviction et mène l'entretien à bonne fin.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer

Contenus

- Préparer les diverses étapes
- Technique de questionnement (questions ouvertes ; objectif et effet des questions ouvertes et fermées)
- Principes de la communication constructive
- Comment conseiller avec efficacité
- Utilisation des données au sein de l'entreprise (bases juridiques ; données sensibles et non sensibles)
- Importance et conservation des données
- Analyse et discussion de la présentation d'œuvre « Entretiens avec les clients »

Objectifs évaluateurs traités par l'école professionnelle dans le cadre de cette thématique

Langue standard :

- Objectif évaluateur 1.2.6.1 « Faits et opinions » au cours des semestres 2 et 3
- Objectif évaluateur 1.2.6.2 « Argumentation orale » au cours des semestres 2 à 4
- Objectif évaluateur 1.2.7.1 « Communication verbale » au cours du semestre 1
- Objectif évaluateur 1.2.7.2 « Communication non verbale » au cours du semestre 1
- Objectif évaluateur 1.2.7.3 « Feed-back » au cours des semestres 1 et 2

Information, communication, administration (ICA) :

- Objectif évaluateur 1.4.2.6 « Sécurité des données » au cours du semestre 1 (2 leçons)
- Objectif évaluateur 1.4.2.7 « Sécurité des données / protection des données » au cours du semestre 2 (2 leçons au profil E, 3 leçons au profil B)

Objectif évaluateur 1.1.3.4

Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux (C2)

Je décris comment il faut :

- accueillir et traiter des réclamations de la part de clients ;
- adresser des réclamations à l'encontre des partenaires commerciaux.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.4 Civilité

Contenus

- Différentes manières de communiquer suivant les réclamations
- Importance des différents partenaires d'une entreprise
- Comportement face à des situations difficiles, des conflits et des émotions pesantes
- Procédure structurée lors de réclamations d'autrui ou envers autrui
- Ce qu'il convient d'éviter dans le cas de réclamations

Objectifs évaluateurs traités par l'école professionnelle dans le cadre de cette thématique

Langue standard :

- Objectif évaluateur 1.2.6.1 « Faits et opinions » au cours des semestres 2 et 3
- Objectif évaluateur 1.2.6.2 « Argumentation orale » au cours des semestres 2 à 4
- Objectif évaluateur 1.2.7.1 « Communication verbale » au cours du semestre 1
- Objectif évaluateur 1.2.7.2 « Communication non verbale » au cours du semestre 1
- Objectif évaluateur 1.2.7.3 « Feed-back » au cours des semestres 1 et 2

Autres contenus

- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (résultats des e-tests des unités d'apprentissage, grille de compétences, autoévaluation et évaluation externe, profil de formation et des prestations)
- Planification de la 3^e année
- Introduction et initiation au portfolio personnel

Cours interentreprises 4

3^e année de formation, 5^e/6^e semestres, durée : 2 jours

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.5.3

Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel (C5)

Je documente et j'analyse mes forces à l'aide des objectifs de formation et décris les possibilités et les limites de mon développement professionnel.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Compétences sur la base du dossier de formation et des prestations
- Grille de compétences : autoévaluation et évaluation externe
- Automarketing
- Présentation et attitude envers les clients
- Travailler avec le portfolio personnel
- Planification personnelle après la formation initiale

Autres contenus

- Partie entreprise de la procédure de qualification (domaines de qualification « Pratique professionnelle – écrit » et « Pratique professionnelle – oral »)
- Préparation individuelle à l'examen

Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux employées et employés de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) de la branche de formation et d'examens Services et administration

Annexe 2 : programme des cours en présentiel de la formation initiale en école (FIEc)

du 17 août 2017 (état le 12 juin 2018)

Objectifs

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation à la pratique professionnelle au cours du stage de longue durée et comprennent une introduction au dossier de formation et des prestations. Ils transmettent aux personnes en formation les compétences professionnelles spécifiques aux branches et les introduisent aux compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Ils permettent en outre d'assurer que les personnes en formation fournissent les prestations nécessaires à la procédure de qualification de la partie entreprise. Ils déchargent ainsi les entreprises formatrices.

Les personnes en formation consolident et approfondissent dans l'entreprise de stage, si possible de façon autonome, les compétences de base acquises dans le cadre des parties pratiques intégrées (PPI) de l'enseignement scolaire et des cours interentreprises.

Principes

Les cours interentreprises de la branche de formation et d'examens Services et administration ont notamment pour but :

- De thématiser l'expérience pratique acquise dans l'entreprise ;
- d'offrir des aides à la réflexion sur les expériences de mise en pratique vécues dans l'entreprise ;
- de permettre une réflexion active sur les problèmes qui se posent dans la pratique de l'entreprise et par là d'aider à la mise en œuvre, dans diverses situations, des connaissances transmises par l'enseignement ;
- de donner aux personnes en formation la possibilité de comparer leurs connaissances et leurs méthodes de travail avec celles de leurs collègues; cela vaut particulièrement pour les personnes en formation qui sont seules dans leur entreprise à faire l'apprentissage à leur niveau de formation ;
- de préparer les personnes en formation à la partie entreprise de la procédure de qualification.

Particularités des CI dans le cadre de la FIEc

Les CI de la formation initiale en école sont dans une large mesure identiques à ceux de la formation initiale en entreprise. A l'instar des CI de la formation initiale en entreprise, l'objectif principal est de donner la possibilité aux personnes en formation de procéder à une réflexion sur les expériences faites durant le stage de longue durée. Pour ce faire, un lien direct avec les situations individuelles pratiques est nécessaire.

Le catalogue des objectifs évaluateurs S&A s'applique également à la partie école de la formation. L'attribution des objectifs évaluateurs aux parties pratiques intégrées (PPI) est considérée comme exigences minimales. Les PPI relèvent de l'enseignement scolaire (conjointement avec

l'enseignement orienté vers les problèmes) et servent à la préparation du stage de longue durée en combinaison avec l'enseignement scolaire théorique. Dans les CI, il n'est pas indispensable de faire référence de manière détaillée aux PPI. Il est important de thématiser le passage de l'école à plein temps vers le stage de longue durée. Il est en outre essentiel que les formateurs CI se procurent des informations sur les différents concepts PPI des écoles sur place. Enfin, il faut adapter les formes d'apprentissage, d'enseignement et de travail à l'âge et à la formation scolaire des stagiaires.

Matériel d'enseignement

Le matériel d'enseignement prescrit se compose du dossier de formation et des prestations S&A ainsi que des documents de cours publiés par la CIFC Suisse. Les personnes en formation et les formateurs n'ont pas besoin de matériel d'enseignement supplémentaire.

Participants

La fréquentation des cours est obligatoire pour toutes les personnes en formation conformément à la partie C, art. 1.1, du plan de formation transitoire Employée/Employé de commerce CFC pour la formation initiale en école.

Collaboration entre les lieux de formation et information des entreprises

Les commissions des cours visent une collaboration avec les écoles sur le plan de l'organisation et au niveau des contenus. Les commissions des cours et les écoles règlent la collaboration et la communication avec les entreprises de stage.

Cours interentreprises jour 1

Le premier jour de cours a lieu au début du stage de longue durée

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.8.5

Organisation de la formation initiale (C2)

Je présente l'organisation de ma formation ainsi que ses objectifs et ses différents éléments. Je décris en outre les procédures de qualification de la partie entreprise.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 3.4 Civilité
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

Il faut traiter les contenus ci-dessous en tenant compte du passage de l'école vers le stage de longue durée. L'accent est principalement mis sur l'introduction au dossier de formation et des prestations et la planification du stage de longue durée.

- Profil de formation et des prestations pour les parties pratiques intégrées (PPI)
- Profil de la profession et compétences opérationnelles (dé des compétences et profil de qualification)
- Dossier de formation et des prestations (programme de formation du stage de longue durée, plan d'activité personnel, profil de formation et des prestations)
- Objectif général 1.1 « Branche et entreprise », objectifs particuliers et objectifs évaluateurs
- Compétences méthodologiques
- Compétences sociales et personnelles
- Situations de travail et d'apprentissage (STA)
- Introduction à l'environnement d'apprentissage numérique Konvink
- Introduction au contrôle de compétences (CC-CI)
- Introduction à la réflexion et à sa mise en pratique dans les CI

Apprentissage autonome encadré

- Elaboration de l'unité d'apprentissage « Faire preuve de professionnalisme », suivie d'un e-test

Cours interentreprises jour 2

Pendant les deux premiers mois du stage de longue durée

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.8.6

Connaissances de base sur l'entreprise et la branche (C2)

Je décris sommairement les particularités de mon entreprise et de la branche.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.4 Présentation efficace
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Activités, produits et image de mon entreprise
- Branche de mon entreprise
- Différence entre la branche de formation et d'examens et le secteur d'activité de mon entreprise
- Les clients externes et leurs besoins
- Les clients internes et leurs besoins
- Les exigences générales posées au sein de l'entreprise et dans le cadre des processus de travail
- Initiation au mandat pratique « Mon entreprise »
- Programme de formation du stage de longue durée

Ces thèmes seront approfondis dans les cours suivants, notamment dans le CI jour 3 : objectif évaluateur 1.1.8.7 « Connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise et de la concurrence ».

Autres Contenus

- Méthode des 6 étapes : techniques et instruments
- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (résultat des e-tests sur les unités d'apprentissage, grille de compétences, autoévaluation et évaluation externe, profil de formation et des prestations)

Apprentissage autonome encadré

Elaboration de l'unité d'apprentissage « Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours », suivie d'un e-test

- Elaboration du mandat pratique « Mon entreprise »

Cours interentreprises jour 3

Aux 1^{er}/2^e trimestres du stage de longue durée

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.8.7

Connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise et de la concurrence (C2)

Je présente les produits et les prestations de services de mon entreprise. Je décris les principaux produits de la concurrence, leurs caractéristiques, leurs particularités et leurs atouts.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.4 Présentation efficace
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Offre
- Utilisation
- Critères de qualité
- Segments du marché / marketing mix
- Analyse et discussion du mandat pratique « Mon entreprise »
- Informations sur la protection des données
- Atelier médias

Autres contenus

- Approfondir l'objectif évaluateur 1.1.8.3 « Utiliser ses connaissances de l'entreprise » : contribution à la responsabilité sociétale des entreprises (contribution au développement écologique et social durable)
- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (résultat des e-tests sur les unités d'apprentissage, grilles de compétences, autoévaluation et évaluation externe, profil de formation et des prestations)
- Programme de formation du stage de longue durée

Apprentissage autonome encadré

- Elaboration de l'unité d'apprentissage « Bien gérer ses contacts avec les clients » et « Communiquer avec respect », suivie de tests en ligne
- Initiation au contrôle de compétences des CI 1 « Entretiens avec les clients »

Cours interentreprises jour 4

Au 2^e trimestre du stage de longue durée

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.2.4

Préparer et mener des entretiens avec les clients (C5)

Je prépare les entretiens avec des clients et analyse leurs besoins en formulant des questions appropriées. Je les conseille avec amabilité et conviction et mène l'entretien à bonne fin.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer

Contenus

- Préparer les diverses étapes à l'aide d'un ordiogramme
- Technique de questionnement (questions ouvertes ; objectif et effet des questions ouvertes et fermées)
- Principes de la communication constructive
- Comment conseiller avec efficacité
- Utilisation des données au sein de l'entreprise (bases juridiques ; données sensibles et non sensibles)
- Importance et conservation des données
- Analyse et discussion de la présentation d'œuvre « Entretiens avec les clients »
- Introduction au portfolio personnel

Autres contenus

- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (résultat des e-tests sur les unités d'apprentissage, grilles de compétences, autoévaluation et évaluation externe, profil de formation et des prestations)
- Programme de formation du stage de longue durée

Cours interentreprises jour 5

Au 2^e trimestre du stage de longue durée

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.3.4

Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux (C2)

Je décris comment il faut :

- accueillir et traiter des réclamations de la part de clients ;
- adresser des réclamations à l'encontre des partenaires commerciaux.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.4 Civilité

Contenus

- Différentes manières de communiquer suivant les réclamations
- Importance des différents partenaires d'une entreprise
- Comportement face à des situations difficiles, des conflits et des émotions pesantes
- Procédure structurée lors de réclamations d'autrui ou envers autrui
- Ce qu'il convient d'éviter dans le cas de réclamations
- Travailler avec le portfolio personnel

Autres contenus

- Réflexion sur le parcours de formation déjà accompli (grilles de compétences, autoévaluation et évaluation externe, profil de formation et des prestations)
- Programme de formation du stage de longue durée

Apprentissage autonome encadré

- Finaliser la grille de compétences et conclure l'évaluation externe
- Etablir le portfolio personnel

Cours interentreprises jour 6

Au 3^e trimestre du stage de longue durée

Thèmes et objectifs évaluateurs obligatoires

Objectif évaluateur 1.1.5.3

Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel (C5)

Je documente et j'analyse mes forces à l'aide des objectifs de formation et décris les possibilités et les limites de mon développement professionnel.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Contenus

- Compétences sur la base du dossier de formation et des prestations
- Automarketing
- Présentation et attitude envers les clients
- Grille de compétences : autoévaluation et évaluation externe
- Travailler avec le portfolio personnel
- Planification personnelle après la formation initiale

Autres contenus

- Partie entreprise de la procédure de qualification (domaines de qualification « Pratique professionnelle – écrit » et « Pratique professionnelle – oral »)
- Préparation individuelle à l'examen

Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux employées et employés de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) Branche de formation et d'examens Services et administration

Annexe 3 : Apprentissage hybride - concept

du 17 août 2017 (état le 12 juin 2018)

Apprentissage autonome encadré

1 Cadre conceptuel

Deux jours de CI conçus comme des phases d'apprentissage autonome encadré permettront de traiter l'objectif évaluateur principal « Communication et collaboration au sein de l'entreprise ». Il est ainsi possible de mettre l'accent sur une interaction judicieuse entre des éléments en ligne et hors ligne.

L'intégration des phases d'apprentissage autonome encadré dans le programme CI (voir annexes 4 et 5), le lien avec le contrôle de compétences des CI et l'utilisation des instruments Konvink permettent de responsabiliser les personnes en formation. Il est ainsi possible d'accompagner et de soutenir l'apprentissage autonome de celles-ci.

2 Environnement d'apprentissage numérique

Les personnes en formation traitent quatre **unités d'apprentissage** au total. Un **e-test (test en ligne)** est disponible pour chacune de ces unités. Celui-ci permet aux personnes en formation de procéder à une autoévaluation et de vérifier si leurs connaissances de base relatives aux unités d'apprentissage sont suffisantes. En outre, les personnes en formation traitent trois **mandats pratiques** dans la formation initiale en entreprise et deux mandats pratiques dans la formation initiale en école, puis documentent les résultats sur la plateforme d'apprentissage. Le résultat de cette documentation constitue une **présentation d'œuvre** numérique. Deux mandats pratiques / présentations d'œuvre (apprentis FIEn) ou un mandat pratique / une présentation d'œuvre (apprentis FIEc) sont évalués dans le cadre des CI par un formateur CI sous forme de **contrôle de compétences des CI** (CC-CI).

Par ailleurs, les personnes en formation remplissent **la grille de compétences** comportant des questions sur leur capacité à appliquer ce qu'elles ont appris. Une évaluation externe est effectuée simultanément ou ultérieurement par le formateur en entreprise. L'autoévaluation et l'évaluation externe peuvent servir de base à un état des lieux ou à un entretien STA. La grille de compétences soutient le contrôle de la formation ainsi que la réflexion personnelle.

Le **portfolio personnel** se fonde sur les présentations d'œuvre du CC-CI et sur la grille de compétences dûment remplie. Ce portfolio permet aux personnes en formation de se préparer individuellement aux examens oraux de fin d'apprentissage.

3 Contenus

Objectif évaluateur 1.1.3.6

Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C5)

Je suis en mesure d'organiser la communication et la collaboration au sein de mon entreprise avec succès et de manière adaptée à la situation. A cette fin, je coopère avec mes supérieurs, d'autres collaborateurs ou services afin de coordonner les travaux, répondre aux exigences des clients, résoudre des problèmes ou développer des solutions au sein de mon entreprise.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.4 Civilité

Sur la base du présent objectif évaluateur, les jours en présentiel sont complétés par 16 heures d'apprentissage autonome encadré correspondant à 2 jours de CI au total :

Traitement des unités d'apprentissage

- Faire preuve de professionnalisme, suivi d'un e-test
- Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours, suivi d'un e-test
- Communiquer avec respect, suivi d'un e-test
- Bien gérer ses contacts avec les clients, suivi d'un e-test

Pour traiter les quatre unités d'apprentissage et effectuer les e-tests, il faut compter 16 heures au total (4 heures par unités d'apprentissage). Il s'agit là de tâches à accomplir en dehors des heures de travail (phases d'apprentissage autonome encadré dans le cadre de l'apprentissage hybride).

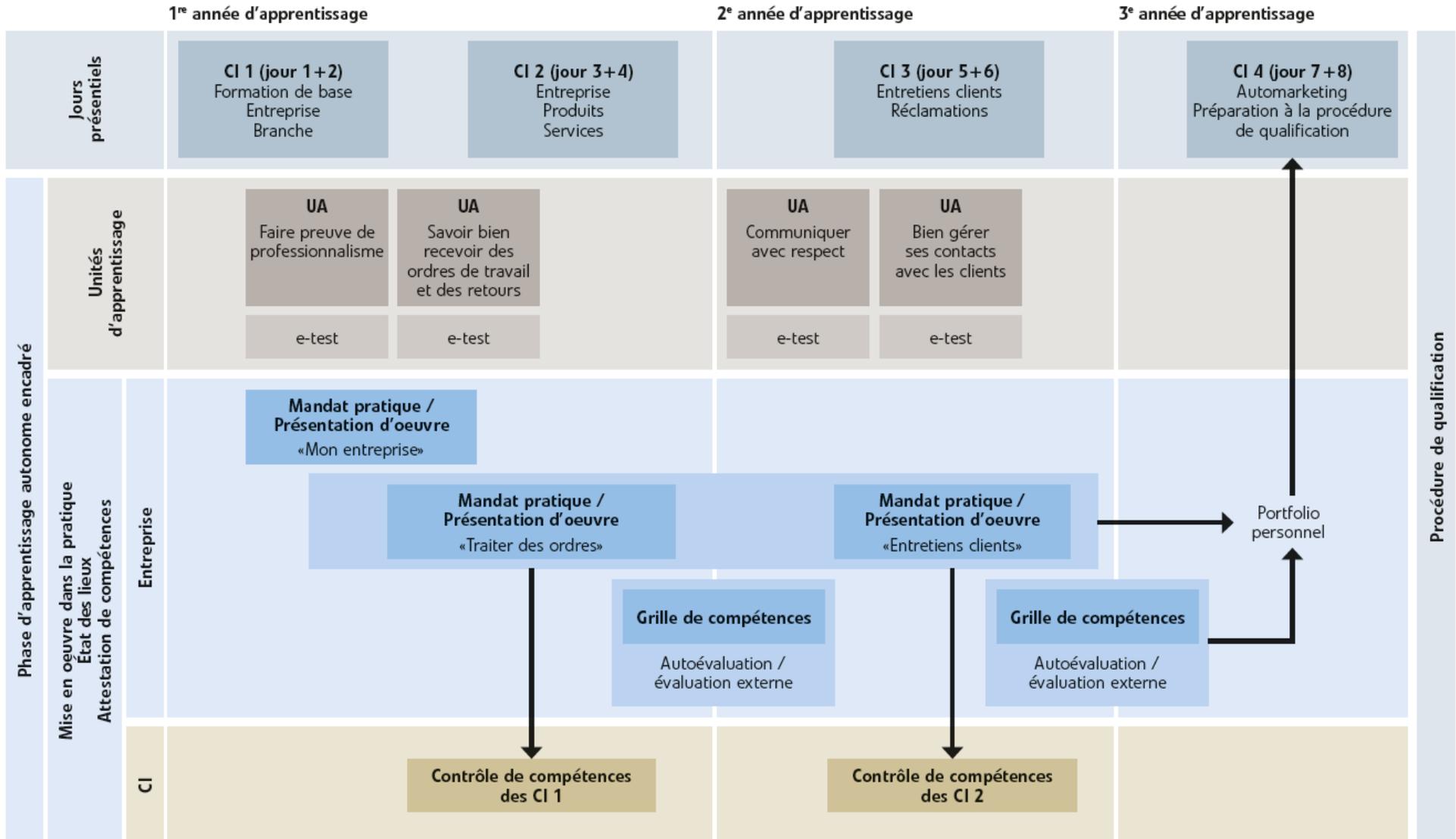
Traitement des mandats pratiques (s'applique à la formation initiale en entreprise)⁵

- Mandat pratique 1 « Mon entreprise » : les personnes en formation se familiarisent avec leur entreprise et établissent une présentation d'œuvre sur Konvink à des fins d'exercice.
- Mandat pratique 2 « Exécuter des commandes » : les personnes en formation se familiarisent avec les commandes à traiter au sein de leur entreprise et établissent une présentation d'œuvre sur Konvink.
- Mandat pratique 3 « Entretiens avec les clients » : les personnes en formation exécutent un mandat pratique dans le domaine du contact avec la clientèle et du traitement des réclamations et élaborent une présentation d'œuvre sur Konvink.

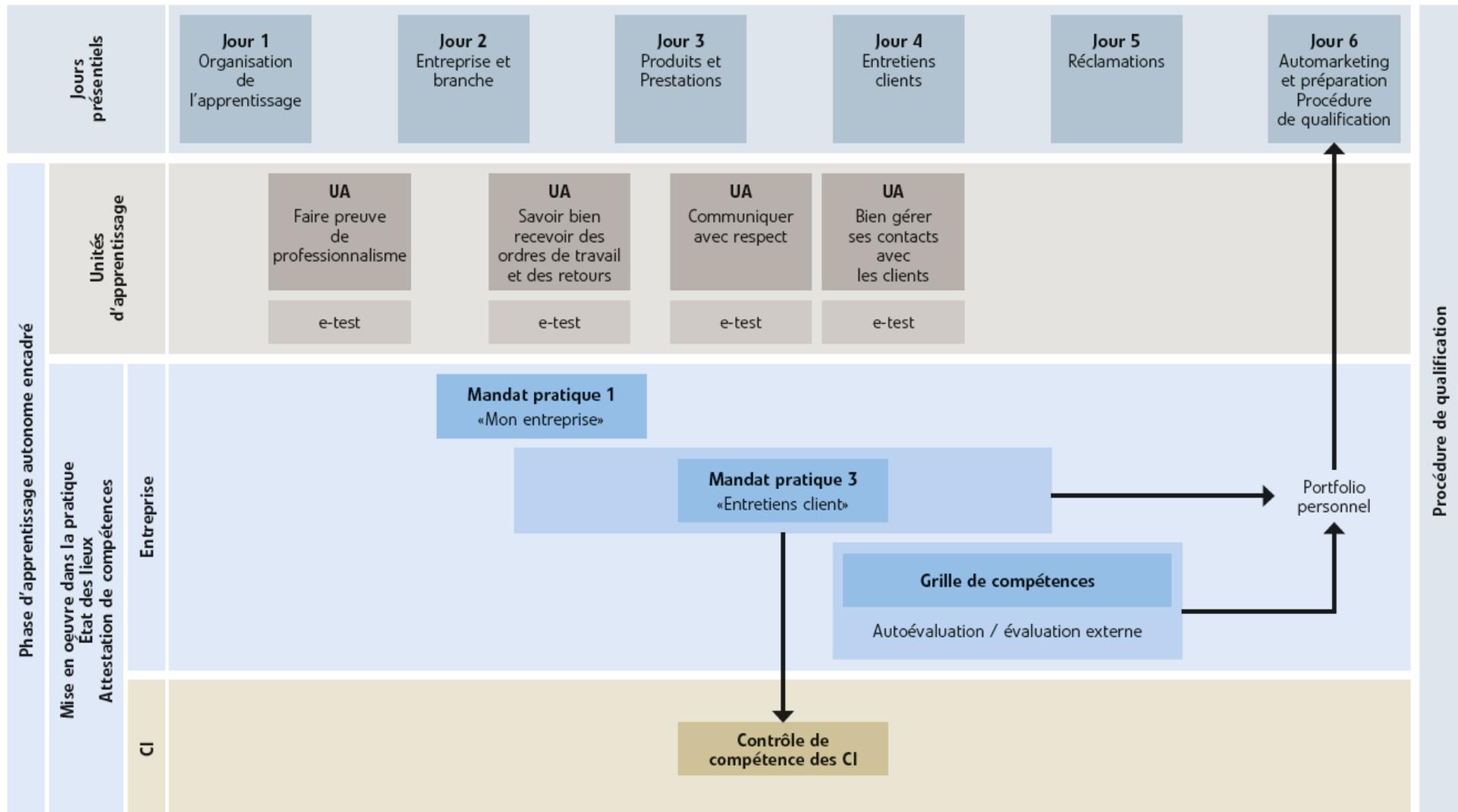
Les présentations d'œuvre relatives aux mandats pratiques 2 et 3 correspondent aux CC-CI 1 et 2. 15 heures de travail seront mises à disposition par les entreprises formatrices pour l'établissement d'une présentation d'œuvre. Si une personne en formation nécessite plus de temps, elle devra finaliser sa présentation d'œuvre en dehors des heures de travail.

⁵ Le programme des cours conformément à l'annexe 2 est déterminant pour la mise en œuvre de la formation initiale en école. Seul un contrôle de compétences des CI est effectué au cours de celle-ci.

Annexe 4 : Vue d'ensemble des jours présentiels, des phases d'apprentissage autonome encadré et instruments de la formation initiale en entreprise (FIEn)



Annexe 5 : Vue d'ensemble des jours présentiels, des phases d'apprentissage autonome encadré et instruments de la formation initiale en école (FIEc)



Règlement d'organisation des cours interentreprises destinés aux employées et employés de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) de la branche de formation et d'examens Services et administration

Annexe 6 : Aperçu des prescriptions de la CIFIC Suisse concernant l'organisation des cours

du 17 août 2017 (état le 12 juin 2018)

Désignation		Information supplémentaires Sources
1	Ordonnance sur la formation, plan de formation et objectifs évaluateurs pour les professions Employé-e de commerce CFC, branche de formation et d'examens Services et administration (S&A) et Assistant-e de bureau AFP	Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC) www.csbfc.ch CIFIC Suisse www.cific.ch
2	Règlement d'organisation des CI et durée des CI (mise en œuvre des variantes conformément au plan de formation Employé-e de commerce CFC)	CIFIC Suisse www.cific.ch > Documents de base
3	Manuel QualCIE de la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP)	formationprof.ch Qualité de la formation professionnelle www.qfp.formationprof.ch
4	Guide méthodique-didactique pour les cours interentreprises de la CIFIC Suisse, version 08, août 2016	<u>Konvink</u> ¹ > CIFIC Suisse > Cours interentreprises CFC > Autres aides > Documents de base et moyens auxiliaires
5	Rôle des coordinateurs et coordinatrices CI	¹ Les autorisations d'accès à Konvink sont délivrées par la CIFIC Suisse.
6	Profil d'exigences des formateurs et formatrices CI	
7	Moyens auxiliaires pour la mise en œuvre du programme des cours	<u>Konvink</u> > CIFIC Suisse > Cours interentreprises CFC > Mise en œuvre du programme CI
8	Moyens auxiliaires pour la mise en œuvre du contrôle de compétences des CI	<u>Konvink</u> > CIFIC Suisse > Cours interentreprises CFC > Mise en œuvre du contrôle de compétences des CI
9	Screencast « Travailler dans un environnement numérique », unités d'apprentissages, mandats pratiques, œuvres et la grille de compétences pour les phases d'apprentissage autonome encadré (Apprentissage hybride – concept).	<u>Konvink</u> > Employé-e-s de commerce S&A