

RÉFORME «EMPLOYÉ·E DE COMMERCE 2023»

Présentation - Formatrices et formateurs en entreprise

BIENVENUE



DÉROULEMENT DE LA PRÉSENTATION

○ **OBJECTIFS ET CALENDRIER**

○ **RÉFORME «EMPLOYÉ·E·S DE COMMERCE 2023»**

- Nouveautés
- Profil de qualification
- Système de formation
- Plan de formation
- Tableau des leçons
- Procédure de qualification
- Maturité professionnelle intégrée

○ **BYOD**

○ **COURS DE BASE**

○ **LA FORMATION EN ENTREPRISE**

○ **COURS INTERENTREPRISES**

○ **MOYENS D'ENSEIGNEMENT À L'ÉCOLE**

○ **QUESTIONS - DISCUSSION**

OBJECTIFS ET CALENDRIER



QUELQUES CHIFFRES CLÉS

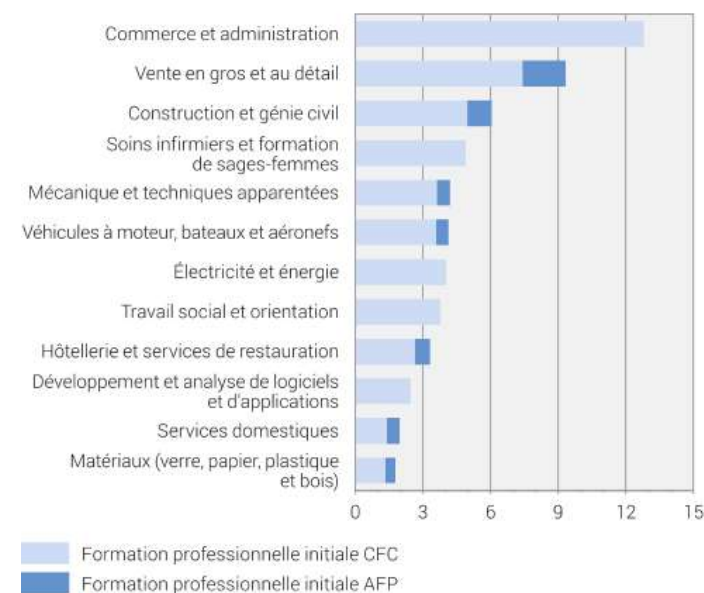
LA RÉFORME CONCERNE :

~ 35'000 apprenti·e·s employé·e·s de commerce

~ 5'000 Enseignant·e·s Réforme
« Employé·e de commerce 2023 »

Entrées dans la formation professionnelle initiale par domaine de formation CITE, en 2019

En milliers



Remarque: les domaines de formation non indiqués dans le graphique représentent 23% des entrées.

1. Passage de l'enseignement par discipline à l'enseignement par **compétences opérationnelles**

De l'orientation technique vers l'orientation vers les compétences

	Orientation technique	Orientation vers les compétences
Angle d'approche	Discipline	Pratique
Point de départ	Contenus théoriques structurés de façon systématique	Situations de travail / tâches pertinentes et facteurs de succès critiques dans l'accomplissement du travail
Critère de qualité du travail	Prise en compte de tous les contenus pertinents	Prise en compte des contenus appropriés et utiles pour un travail professionnel dans la pratique
Objectif premier de la formation	Constitution d'un vaste savoir et acquisition de connaissances fondées dans la discipline	Développement des compétences requises pour l'accomplissement de tâches professionnelles
Forme de transmission privilégiée dans la formation	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvrages spécialisés • Exposés • Discussion guidée • Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transmission de connaissances bien déterminées • Formations • Applications • Tâches de transfert pour la pratique • Tâches de réflexion • Etc.

2. Mise en application de la nouvelle ordonnance à la rentrée d'**août 2023**

3. Maintenir une **formation de base commune** à plusieurs domaines d'activité
4. Amélioration de la **coopération entre les lieux de formation**
5. Acquérir les **compétences opérationnelles en parallèle** sur les 3 lieux de formation pour répondre au mieux aux exigences du monde du travail
6. Répondre au défi de la **numérisation** et de la **digitalisation**
(Plateforme konvink)

RÉFORME «EMPLOYÉ DE COMMERCE 2023» Etat du projet (avril 2023)



LA NOUVELLE ORDONNANCE DE FORMATION

- ✓ La nouvelle ordonnance a été publiée le 16 août 2021
- ✓ Tous les documents sont disponibles sur le site du SEFRI :

⇒ www.becc.admin.ch/becc/public/bvz/beruf/show/68800



**Ordonnance du SEFRI
sur la formation professionnelle initiale
d'employée de commerce / employé de commerce
avec certificat fédéral de capacité (CFC)**

du 16 août 2021

68800 **Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC**
Kauffrau EFZ / Kaufmann EFZ
Impiegata di commercio AFC / Impiegato di commercio AFC

PRINCIPALES NOUVEAUTÉS EN BREF

Coopération entre les lieux de formation

- ✓ **Compétences communes** à tous les lieux de formation
- ✓ **Coordination de la formation** entre les lieux de formation
- ✓ Instruments de mise en œuvre identiques (**mandats pratiques**)
- ✓ Médias d'apprentissage scolaire (**konvink**)
- ✓ Portfolio personnel

Formes et cadre d'apprentissage

- ✓ Apprentissage **autonome et individualisé**
- ✓ Première expérience dans la **gestion de projet**
- ✓ **Outils numériques**

Orientation vers les compétences opérationnelles

- ✓ Orientation systématique sur les **3 lieux de formation**
- ✓ A la fin de la formation, les apprentis sont opérationnels
- ✓ **L'accent est mis sur les situations de travail**



PRINCIPALES NOUVEAUTÉS EN BREF

Individualisation et flexibilisation de la formation

- ✓ Domaines à choix
- ✓ Options
- ✓ Maturité intégrée ou 3+1
- ✓ **Portfolio** personnel
- ✓ Assistant-e de bureau **AFP**

Instruments de mise en œuvre pour la pratique

- ✓ Normes minimales pour les 19 branches de formation
- ✓ Développement des compétences : **mandats pratiques et grilles de compétences**
- ✓ Evaluation des compétences : **entretien de qualification et rapport de formation, note d'expérience**



PROFIL DE QUALIFICATION AVEC OPTIONS

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 »)

MP2

Langue standard
2^e langue nationale et anglais (B2)

Portefeuille personnel : certificats / séjour à l'étranger ...

4 options

Langue standard ou langue étrangère ou
finances ou technologie

CFC

Langue standard
2^e langue nationale

Domaines à choix

Anglais (niveau B1 oral et écrit)

Domaines à choix

Travail de projet individuel
« Agir dans un environnement de travail
plurilingue »

MP1

Langue standard
2^e langue nationale et anglais (B2)

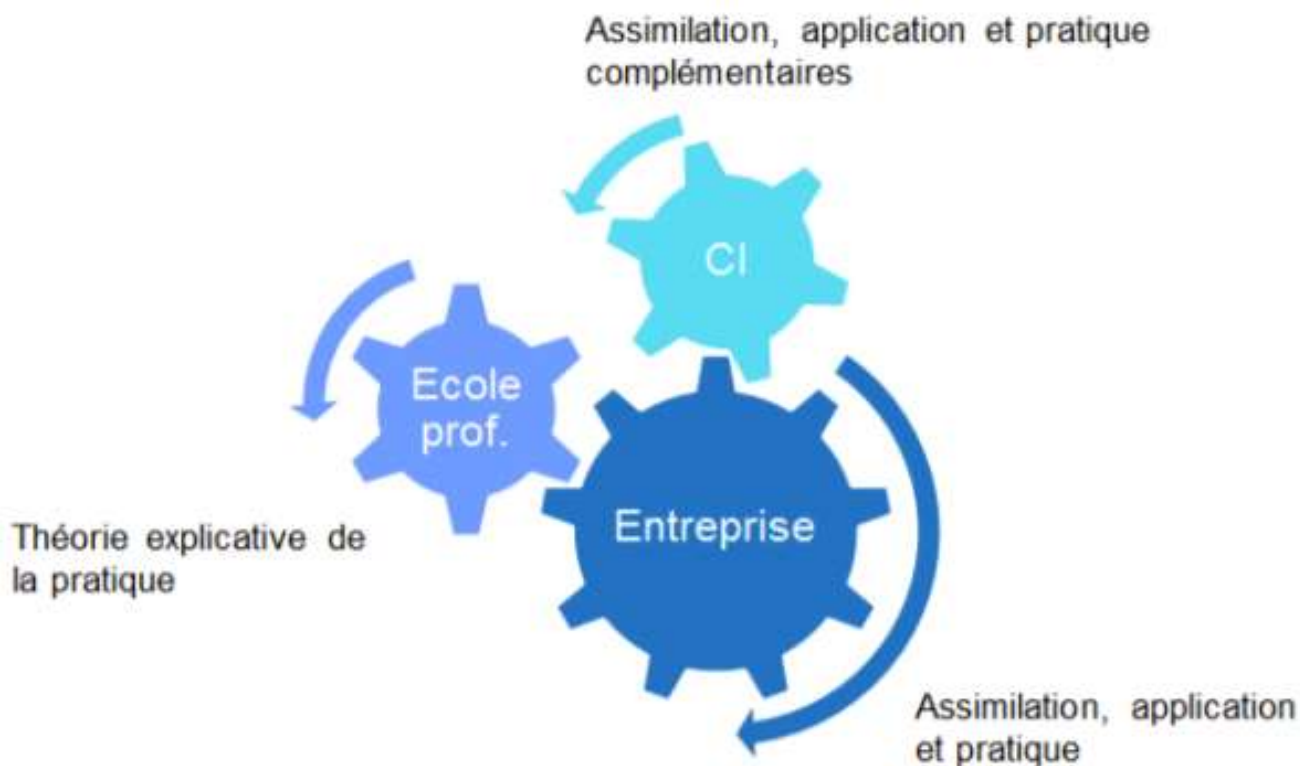
Assistant-e de bureau AFP

- Au plus tard à la fin de la 2^e année de formation, les parties contractantes conviennent **d'une option**.

- La formation englobe **deux langues étrangères**. Les cantons décident des langues étrangères proposées.
- Domaine à choix ancré dans l'ORFO, enseigné dès la 1^{re} année de formation.
- Au début de la formation, les parties contractantes conviennent **d'un domaine à choix**, après consultation de l'école professionnelle. Non inscrit dans le contrat d'apprentissage.
- Domaine à choix « Travail de projet individuel - Agir dans un environnement de travail plurilingue » : apprentissage d'une 2^e langue étrangère avec comme objectif niveau B1 à l'oral et niveau A2 à l'écrit.

LE PLAN DE FORMATION COOPÉRATION ENTRE LES LIEUX D'APPRENTISSAGE

Volonté d'améliorer la
coopération entre les
lieux d'apprentissage



LE PLAN DE FORMATION COOPÉRATION ENTRE LES LIEUX D'APPRENTISSAGE

Employé-e-s de commerce 2022 : Coopération entre les lieux de formation Attribution des compétences opérationnelles selon les années d'apprentissage (date : 210326)

	1re année d'apprentissage		2e année d'apprentissage		3ème année d'apprentissage	
	Entreprise	EP	Entreprise	BFS	Betrieb	BFS
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 multimédias						
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 »)						
Domaines à choix						
« Deuxième langue étrangère »						
« Travail de projet individuel »						

Légende

■ Entreprise ■ EP

(Les CI pour les différentes branches de formation et d'examen sont réglementés dans l'annexe 2 du plan de formation).

TABLEAU DES LEÇONS

	1 ^{re}	2 ^e	3 ^e	Total
Entreprise :				
• Total jours de travail par semaine	3	3	4	
Ecole professionnelle - Domaines de compétences :				
• A : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	40	40	80	160
• B : Interaction dans un milieu de travail interconnecté	40	80	80	200
• C : Coordination des processus de travail en entreprise	120	160	40	320
• D : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	160	160		320
• E : Utilisation des technologies numériques du monde du travail	160	80		240
• Domaine à choix (2 ^e langue étrangère ou Travail de projet individuel - Agir dans un environnement de travail plurilingue)	120	120		240
• Option			120	120
• Sport	80	80	40	200
Ecole professionnelle :				
• Total cours par semaine	18	18	9	1800
• Total jours de cours par semaine	2	2	1	

La note d'expérience

40%

- Ecole prof. - Conn. prof. et culture générale intégrée 50%
- CIE 25%
- Entreprise 25%

Travail pratique (Note éliminatoire)

30%

Connaissances professionnelles et culture générale (Examens Ecole prof. - Note éliminatoire)

30%

STRUCTURE DE LA PQ EMPLOYÉ·E DE COMMERCE CFC

		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	Note éliminatoire	30%	60%	
	Examen final à l'école						CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation <small>(Note éliminatoire, sans DC ni option)</small>	30%		
Notes d'expérience	Note d'expérience Entreprise	CCE 1	CCE 2	CCE 3	CCE 4	CCE 5	CCE 6	Moyenne des 6 CCE	25%	40%	
	Note d'expérience École professionnelle	DCO A	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5		Moyenne des 6 notes semestrielles globales		50%
		DCO B	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		DCO C	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 6			
		DCO D	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DCO E	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4					
		DC	NBS 1	NBS 2	NBS 3	NBS 4	NBS 5	NBS 2			
		Option					NBS 1	NBS 1			
NSG 1	NSG 2	NSG 3	NSG 4	NSG 5	NSG 6						
Note d'expérience CI			CC-CI 1		CC-CI 2		Moyenne des 2 CC-CI	25%			

Légende :

CCE = contrôle de compétences de l'entreprise CP / CG = connaissances prof./culture générale NSG = note semestrielle globale
 DCO = domaine de compétences opérationnelles NBS = note du bulletin semestriel
 TP = travail pratique DC = domaine à choix



LES CHANGEMENTS DANS LA PQ - EXAMEN FINAL ENTREPRISE

NOTE ÉLIMINATOIRE

	Examen actuel	2023
Écrit	90 - 120 min : pratique professionnelle - écrit	Plus d'examen écrit
Oral	30 min : Jeu de rôles ou entretien professionnel	50 min : étude de cas dirigée spécifique à la branche (sans compter la préparation) → Combinaison de méthodes spécifiques à la branche; au moins deux méthodes d'examen différentes permettant d'examiner tous les DCO A-E

LES CHANGEMENTS DANS LA PQ – EXAMEN FINAL EP NOTE ÉLIMINATOIRE

Examen actuel (profil B)	Examen actuel (profil E)	2023
<p>Langue standard</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90-120 min écrit • 20 min oral <p>1^{re} langue étrangère</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60-90 min écrit • 20 min oral <p>Information / communication / administration</p> <ul style="list-style-type: none"> • 150-180 min écrit <p>Economie & société</p> <ul style="list-style-type: none"> • 150-180 min écrit 	<p>Langue standard</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90-120 min écrit • 20 min oral <p>1^{re} langue étrangère</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60-90 min écrit • 20 min oral <p>2^e langue étrangère</p> <ul style="list-style-type: none"> • 60-90 min écrit • 20 min oral <p>Information / communication / administration</p> <ul style="list-style-type: none"> • 90-120 min écrit <p>Economie & société</p> <ul style="list-style-type: none"> • 180-240 min écrit 	<p>DCO A</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 min oral <p>DCO B</p> <ul style="list-style-type: none"> • 75 min écrit <p>DCO C</p> <ul style="list-style-type: none"> • 75 min écrit (y.c. 1^{re} langue étrangère) <p>DCO D</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 min oral (y.c. 1^{re} langue étrangère) • (sans compter la préparation) <p>DCO E</p> <ul style="list-style-type: none"> • 75 min écrit <p>(sans les options)</p>
<p>Total :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 40 min oral • Ø 9.5 h écrit 	<p>Total :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.0 h oral • Ø 11 h écrit 	<p>Total :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ø 1.0 h oral • Ø 3.75 h écrit

MATURITÉ PROFESSIONNELLE INTÉGRÉE

MP1



MP1 INTÉGRÉE INTÉGRATION DES 2 ORIENTATIONS DIDACTIQUES

Ordonnance sur la maturité professionnelle fédérale (OMPr)

412.103.1

du 24 juin 2009 (Etat le 23 août 2016)

Le Conseil fédéral suisse,
vu l'art. 25, al. 5, de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation
professionnelle (LFPr)¹,
arrête:

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce / employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC)

du 16 août 2021

68800 **Employée de commerce CFC / Employé de commerce CFC
Kaufrau EFZ / Kaufmann EFZ
Impiegata di commercio AFC / Impiegato di commercio AFC**

Le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI),
vu l'art. 19 de la loi fédérale du 13 décembre 2002 sur la formation professionnelle¹,
vu l'art. 12 de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle
(OFPr)²,
arrête:

MP1 INTÉGRÉE

TABLEAU DES LEÇONS

DUAL - Grille horaire 2023 - MP 3i



ECD Dual MP	Année 1	Année 2	Année 3	Total
Domaine fondamental				
Français : Total	2	2	3	280
<i>Français MP</i>	2	2	2	240
<i>Français : Conn. prof. (DCO-X)</i>			1	40
Allemand	2	2	3	280
<i>Allemand MP</i>	2	2	2	240
<i>Allemand : Conn. prof. (DCO-X)</i>			1	40
Anglais	2	2	2	240
Mathématiques	2	2	2	240
Domaine spécifique				
Finances et comptabilité	3	2.5	3	340
<i>Finances et comptabilité MP</i>	3	2.5	2	300
<i>Finances et compta : Conn. prof. (DCO-X)</i>			1	40
Economie et droit	2	2.5	3	300
<i>Economie et droit MP</i>	2	2.5	2	260
<i>Economie et droit : Conn. prof. (DCO-X)</i>			1	40
Domaine complémentaire				
Histoire		1	2	120
Technique et environnement	2	1		120
Enseignement par projet (TIP)				
TIB		1		40
TIP			(1)	(40)
Autres branches				
Comp. opérationnelle E	3	2		200
TOTAL	18	18	18	2160

MP1 INTÉGRÉE MISE EN ŒUVRE

- ⇒ Pas de prise en compte des résultats des domaines de compétences opérationnelles dans le calcul de promotion semestrielle de la MP1.
- ⇒ En cas d'abandon de la MP1, les notes de compétences opérationnelles se calculent uniquement sur les résultats obtenus après l'abandon.
- ⇒ Les examens finaux MP et CFC sont organisés séparément.
- ⇒ Les examens finaux des domaines de compétences B, C, D et E sont maintenus.



BYOD



BRING YOUR OWN DEVICE

- ⇒ 1 ordinateur portable obligatoire par élève
- ⇒ Coûts de prise en charge à régler dans contrat d'apprentissage
- ⇒ CIE + école professionnelle
- ⇒ Mise à disposition par l'école d'outils pédagogiques et de logiciels nécessaires (installparty)
- ⇒ Abandon des supports papier
- ⇒ Epreuves libres



COURS DE BASE



PROGRAMME

- ⇒ 4 journées sur 4 semaines en début d'année
- ⇒ Installparty
- ⇒ Se repérer dans konvink
- ⇒ Introduction à la bureautique et aux outils de communication



LA MISE EN ŒUVRE EN ENTREPRISE



CONFÉRENCE SUISSE DES BRANCHES DE FORMATION ET D'EXAMENS COMMERCIALES - CSBFC



⇒ www.csbfc.ch

⇒ 19 Branches de formation

Automobile →	Banque →	Construire et habiter →	Administration fédérale →
Services et administration (SA) →	Santé-social →	Commerce →	Hôtellerie- Gastronomie-Tourisme (HGT) →
Logistique et transports internationaux (LTI) →	Assurances-maladie et assurances sociales →	Marketing & Communication →	Industrie des machines, des équipements électroniques et des métaux →
Industrie alimentaire →	Notariats Suisse →	Administration publique (ovap) →	Assurance privée →
Voyages →	Transport →	Fiduciaire / immobilière →	

CONFÉRENCE SUISSE DES BRANCHES DE FORMATION ET D'EXAMENS COMMERCIALES - CSBFC

⇒ Pour chaque Branche de formation, des informations spécifiques sont disponibles sur Internet

⇒ Exemple : *Services et administration – CIFC Suisse*

#DiscoverYourFuture

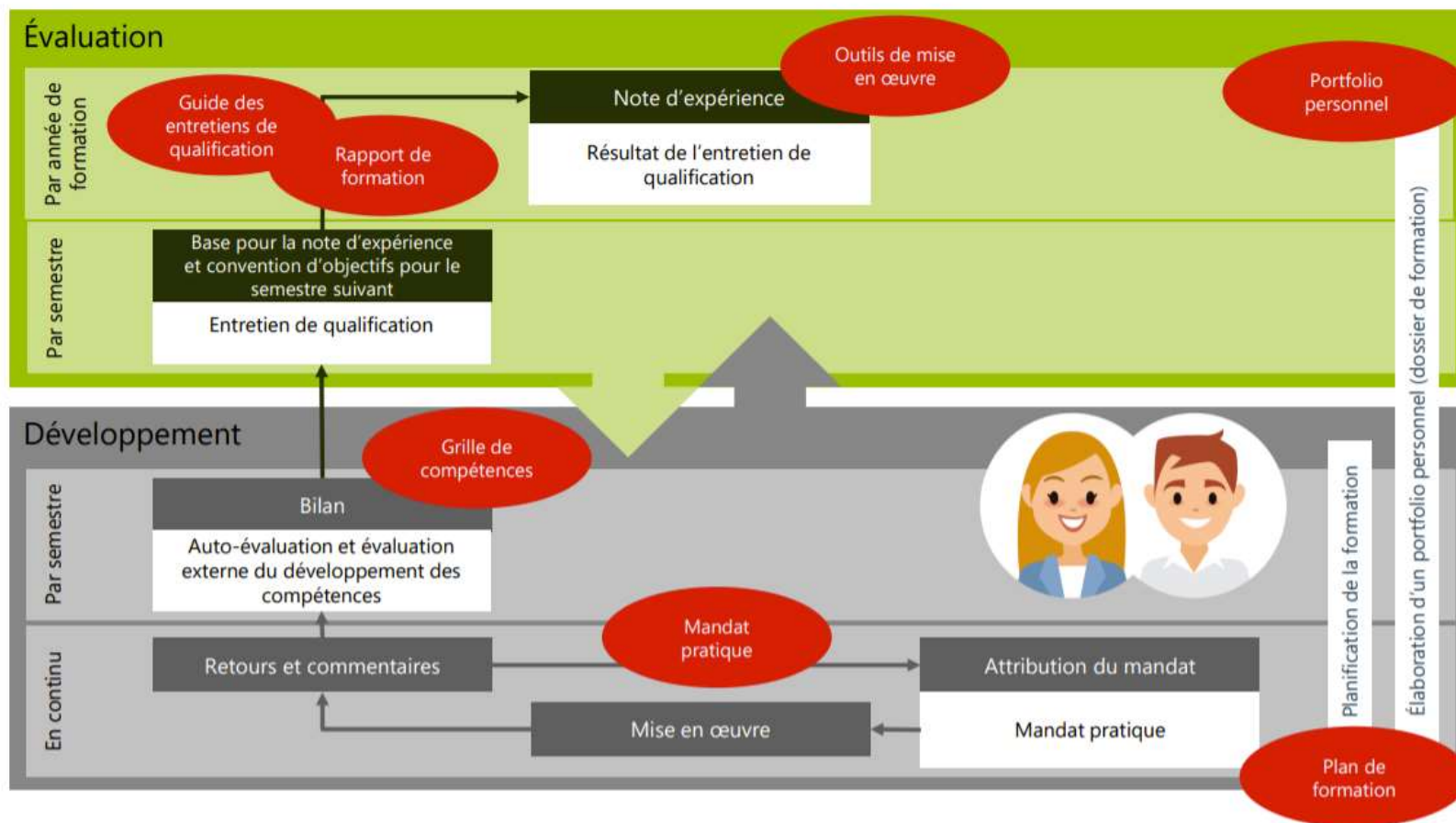


Nos formations de base à partir de 2023

à partir de 2023, la formation de base «Assistante de bureau / Assistant de bureau AFP» s'appellera «Employée de commerce AFP / Employé de commerce AFP»



LA MISE EN ŒUVRE EN ENTREPRISE



Mandats pratiques

- ⇒ **Élément central** pour le pilotage de la formation
- ⇒ Le formateur/la formatrice donne l'impulsion
- ⇒ Les apprenti-e-s documentent leur démarche, leur résultat et leurs conclusions dans le dossier de formation en ligne
- ⇒ **64 mandats pratiques en 3 ans**

Grilles de compétences

- ⇒ Une auto-évaluation et une évaluation externe par semestre
- ⇒ Les résultats sont pris en compte dans les entretiens d'évaluation

Entretien de qualification

- ⇒ **Un entretien de qualification par semestre** pour évaluer les compétences
- ⇒ Accent sur les points forts et sur le potentiel d'amélioration
- ⇒ Les résultats sont consignés dans le rapport de formation => **note d'expérience entreprise**

Rapport de formation

- ⇒ **Résumé de l'entretien de qualification** semestriel
- ⇒ **Modèle disponible sur konvink**

Note d'expérience

- ⇒ **Une par semestre**
- ⇒ **La grille d'évaluation est mise à disposition sur konvink**

LA MISE EN ŒUVRE EN ENTREPRISE VUE D'ENSEMBLE DE LA FORMATION EN ENTREPRISE

AO																																										
Apprentissage auto-organisé : travail avec le dossier de formation en ligne																																										
École professionnelle	CO a1	CO b1	CO c1	CO d1	CO e1	CO a1	CO b2	CO c3	CO d2	CO e1	CO a1	CO b3	CO c4	CO d5	CO e5																											
	CO a2	CO b4	CO c2	CO d2	CO e2	CO a2	CO b3	CO c4	CO d3	CO e2	CO a2		CO c6	CO d6	CO e6																											
	CO a3		CO c5		CO e4	CO a3	CO b4	CO c5	CO d4	CO e3	CO a3																															
	CO a4					CO a4	CO b5			CO e4	CO a4																															
	CO a5					CO a5					CO a5																															
Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix					Connaissances professionnelles spécifiques à l'option choisie																																
CI	Jour 1 et 2		Jour 3 et 4		Jour 5 et 6			Jour 7 et 8		Jour 9 et 10																																
Entreprise	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 a1 Participer activement aux entretiens de qualification	CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels	CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	CO d1 Planifier une journée de travail	CO e1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	CO c5 Contrôler les factures reçues	CO d1 Prendre en compte les besoins	CO d1 Instaurer un contact numérique	CO d1 Téléphoner de manière professionnelle	CO d1 Traiter ou transférer des demandes	CO d2 Transmettre des informations	CO d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	CO d2 Répondre à des objections	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données	CO e2 Effectuer une recherche	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise																								
	CO c1 Organiser un événement	CO c2 Créer un document de soutien	CO c2 Gérer un agenda	CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO c2 Organiser l'archivage	CO c5 Établir un budget et un décompte	CO c5 Tenir le livre de caisse	CO c5 Contrôler les paiements entrants	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO b1 Faire preuve d'esprit d'équipe	CO b2 Avoir le sens du service	CO b2 Recevoir et transmettre des informations	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO b2 Recueillir et traiter des informations sur les mandats	CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet	CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets	CO b4 Évaluer des projets	CO b5 Contribuer positivement aux changements	CO c3 Documenter des processus	CO c3 Optimiser des processus	CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO c4 Définir les caractéristiques du groupe cible	CO c5 Établir une facture	CO d3 Préparer et mener un entretien de vente	CO d3 Préparer et mener un entretien de négociation	CO d4 Entretien des relations	CO d4 Demander des feed-back sur les prises de contact et en tirer profit	CO e1 Résoudre des problèmes techniques	CO e3 Recevoir un mandat d'analyse	CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives	CO e3 Effectuer des évaluations qualitatives	CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations	CO e4 Effectuer un mandat de préparation	CO e4 Élaborer un modèle	CO e4 Vérifier la qualité de contenus multimédias	CO a1 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	CO a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel	CO a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux	CO a3 Recevoir des retours	CO b3 Participer aux discussions spécialisées	CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication	CO c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication
	1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre	5 ^e semestre	6 ^e semestre	1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre	5 ^e semestre	6 ^e semestre	1 ^{er} semestre	2 ^e semestre	3 ^e semestre	4 ^e semestre	5 ^e semestre	6 ^e semestre																								

Légende

-  Réalisation de mandats pratiques
-  Auto-évaluation et évaluation externe : grille de compétences
-  Note d'expérience en entreprise
-  CI Cours interentreprises
-  CO Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée
-  kaufmännische Grundbildung
formation commerciale initiale
formazione di base commerciale

La note d'expérience

40%

- Ecole prof. - Conn. prof. et culture générale intégrée 50%
- CIE 25%
- **Entreprise** 25%

Travail pratique (Note éliminatoire)

30%

Connaissances professionnelles et culture générale (Examens Ecole prof. - Note éliminatoire)

30%

LA MISE EN ŒUVRE EN ENTREPRISE FORMATION DES FORMATEURS EN ENTREPRISE

⇒ Chaque Branche de formation
va organiser des cours de formation
pour les formateurs en entreprise

⇒ Exemple : Vente+ 2022

⇒ www.bds-fcs.ch/fr/Infocomm-vente/Seances-de-questions-rponses-vente-1

Automobile →	Banque →	Construire et habiter →	Administration fédérale →
Services et administration (SA) →	Santé-social →	Commerce →	Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme (HGT) →
Logistique et transports internationaux (LTI) →	Assurances-maladie et assurances sociales →	Marketing & Communication →	Industrie des machines, des équipements électroniques et des métaux →
Industrie alimentaire →	Notariats Suisse →	Administration publique (ovap) →	Assurance privée →
Voyages →	Transport →	Fiduciaire / immobilière →	

COURS INTERENTREPRISES



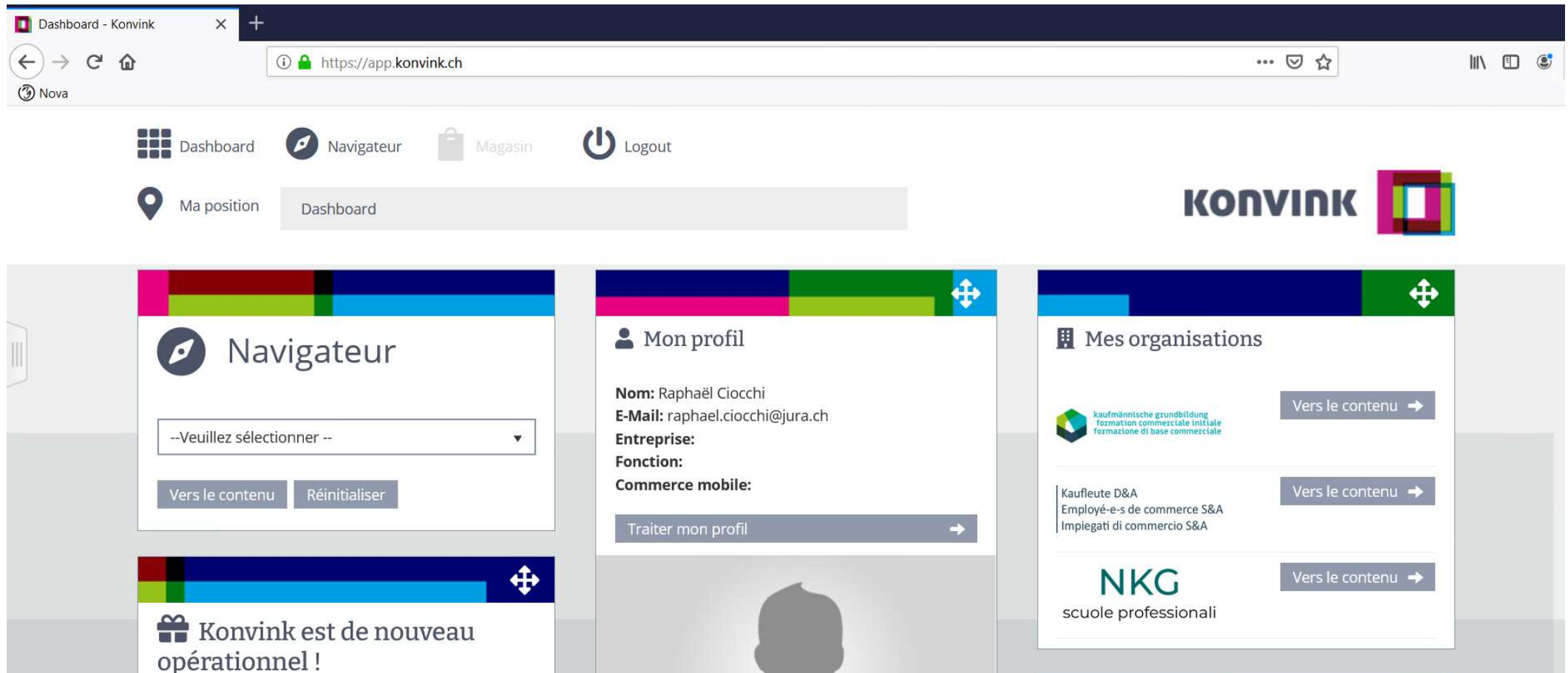
Nombre de jours de cours interentreprises dans la formation initiale en entreprise

Numéro	Branche de formation et d'examens	Groupe d'entreprises	1 ^{re} année	2 ^e année	3 ^e année	Total
68801	Automobile		5	6	5	16
68802	Banque					16
68803	Construire et habiter		5	6	5	16
68804	Administration fédérale		8	5	3	16
68805	Services et administration (SA)	Avocats	5	5	3	13
		Autres entreprises	4	4	2	10
68806	Santé-social		7	6	3	16
68807	Commerce		4	4	4	12
68808	Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme		8	4	4	16
68809	Logistique et transports internationaux (LTI)		8	4	4	16
68810	Assurance-maladie et assurances sociales		9	5	2	16
68811	Communication & Marketing		6	5	5	16
68812	Industrie des machines, des équipements électriques et des métaux (MEM)		6	6	4	16
68813	Industrie alimentaire					16
68814	Notariats de Suisse		8	4	4	16
68815	Administration publique		9	5	2	16
68816	Assurance privée		5	8	3	16
68817	Voyages		7	7	2	16
68818	Transport		6	6	4	16
68819	Fiduciaire/immobilière		5	9	2	16



MOYENS D'ENSEIGNEMENT À L'ÉCOLE





The screenshot shows a web browser window with the URL <https://app.konvink.ch>. The browser's address bar includes navigation icons and a search engine (Nova). The application's navigation menu contains icons for Dashboard, Navigateur, Magasin, and Logout. A location indicator shows 'Ma position' as 'Dashboard'. The main content area is divided into three columns:

- Navigateur:** Features a search icon, a dropdown menu with the text "--Veuillez sélectionner --", and two buttons: "Vers le contenu" and "Réinitialiser".
- Mon profil:** Displays user information: "Nom: Raphaël Ciochi", "E-Mail: raphael.ciochi@jura.ch", "Entreprise:", and "Fonction:". Below this, it says "Commerce mobile:" and includes a "Traiter mon profil" button.
- Mes organisations:** Lists professional organizations with "Vers le contenu" buttons for each:
 - Kaufmännische grundbildung / formazione commerciale iniziale / formazione di base commerciale
 - Kaufleute D&A / Employé-e-s de commerce S&A / Impiegati di commercio S&A
 - NKG scuole professionali

A banner at the bottom left of the dashboard reads: "Konvink est de nouveau opérationnel !".

- ⇒ Soutien 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 principales soient couvertes par la formation
- ⇒ Aide à l'**acquisition des compétences** par les apprenti-e-s et à l'**autoévaluation**
- ⇒ Transmet des **connaissances fondamentales liés à la profession**
- ⇒ Tenue du **portfolio** personnel



⇒ Un moyen d'enseignement unique romand édité pour tous les apprenti-e-s « Employé-e de commerce 2023 »



Compétence **A** Le monde et moi

Mon environnement professionnel

- Chapitre 1: Comprendre mon environnement professionnel
Chapitre 2: Regarder vers l'avenir et avancer dans mon environnement

Mon environnement social et économique

- Chapitre 1: Comprendre les éléments constitutifs de l'environnement social et économique
Chapitre 2: Éviter le surendettement
Chapitre 3: Établir un budget

Mon environnement politique et culturel

- Chapitre 1: Les fonctions de l'art
Chapitre 2: Les effets de l'art

Mes réseaux professionnels

- Chapitre 1: Découvrir les différents réseaux professionnels
Chapitre 2: Établir une stratégie personnelle d'utilisation des réseaux

Compétence **B** L'équipe et moi

Ma maîtrise du français

- Chapitre 1: Communiquer poliment 8
Chapitre 2: Réussir un appel téléphonique..... 18

Meine Deutschkenntnisse

- Kapitel 1: Telefonieren im Geschäft 30

Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe

- Kapitel 1: Mit sozialen, kulturellen und generationenbedingten Unterschieden umgehen 48
Kapitel 2: Strategien zur Lösung von Konflikten anwenden 62
Chapitre 3: Travailler ensemble et gérer des priorités 72

Ma coopération dans les processus de travail

- Chapitre 1: Comprendre les processus 84
Chapitre 2: Identifier les interfaces et améliorer des processus 104
Chapitre 3: Effectuer des tâches d'un processus d'achat 114

MERCI DE VOTRE ATTENTION

QUESTIONS - DISCUSSION

