

**Journée de formation
pour les formateurs en entreprise « ORFO 2012 »**

**Employé de commerce CFC
en formation 3+1**

Branche de formation et d'examen
« Services et administration - CFC »
« AFCI-JU »

Bienvenue !

Message de Vincent Chételat

*Président de la Commission
de formation*

Commission de formation AFCI-JU

Composition

- Mme Christine Dobler, RCJU
- Mme Huguette Flückiger, RCJU
- Mme Maude Thiébaud-Catalano, Paupe Station SA
- Mme Ilona Willemin, Victorinox Swiss Army SA
- M. Jean-René Brahier, Commune de Lajoux
- M. Vincent Chételat, Commune de Develier

- M. Vincent Joliat, SFO
- M. Raphaël Ciocchi, Ecole de commerce
- M. Loïc Stalder, Ecole de commerce
- M. Gabriel Willemin, Ecole professionnelle commerciale

- Mme Marlyse Fuhrer, secrétaire, Chambre de commerce
- Mme Chloé Petignat, secrétaire, Chambre de commerce

Commission de formation AFCI-JU

S&A

Mandat

- Organisation des CI
- Formation des animateur-trice-s CI
- Formation des enseignant-e-s
- Formation des expert-e-s UF
- Formation des formateur-trice-s en entreprise

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

5

Commission de formation AFCI-JU

S&A

Tâches (confiées au secrétariat)

- Calendrier des CI
- Budgets et comptes
- Engagement et formation des animateur-trice-s CI
- Engagement et formation des expert-e-s UF
- Logistique des CI
- Surveillance de la formation
- Coordination avec les écoles
- Engagement et formation des expert-e-s aux examens
- Formation des formateur-e-s en entreprise

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

6

Cours interentreprises en cours (2017-2018)

- CI 1 pour volée 2017-2020 – octobre – novembre 2017
- CI 4 pour volée 2015-2018 – janvier 2018
- CI 3 pour volée 2016-2019 – mars 2018
- CI 2 pour volée 2017-2020 – mai 2018
- CI S 3+1 et 2+1 pour volée 2017-2018 (5 jours)
- CI S 3+1 et 2+1 pour volée 2018-2019 (1 jour)
- 60 à 70 apprenti-e-s par année de formation
- 70 stagiaires 3+1 et 2+1
- Formation des formateur-trice-s

Projets en cours

- Formation des formateur-trice-s
- Mise à jour des CI, conformément au nouveau DFP / PFP
- Etude de l'examen quinquennal 2016/2017 et préparation aux changements prévus dans l'Ordonnance sur la formation 2022 avec l'introduction de l'environnement virtuel

Message de Marlyse Fuhrer

Secrétaire de l'AFCl-JU

LE SECRETARIAT

- **Géré par la Chambre de commerce et d'industrie du Jura**
- **Situé à la rue de l'Avenir 23, à Delémont**
- **Tf : 032 421 45 45 / e-mail : info@afci-ju.ch**
- **Tâches : exécuter les travaux administratifs des organes de l'Association (AFCl-JU) – Comité, Assemblée générale, Commission de formation, et tout particulièrement des Cours interentreprises (CI)**

COURS INTERENTREPRISES

- Convocation
- Facturation
- Réception et contrôle des UF
- Préparation des supports de cours élaborés par les animateur-trice-s des CI
- Enregistrement des notes des UF et retour aux entreprises formatrices

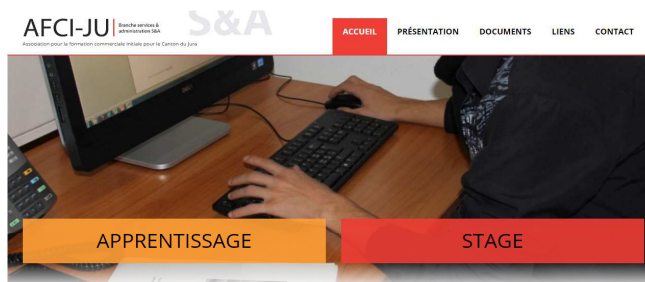
2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

11

SITE INTERNET



BIENVENUE SUR LE SITE DE L'ASSOCIATION POUR LA FORMATION COMMERCIALE INITIALE DU CANTON DU JURA (AFCl-JU).

Vous y trouverez, organisés par voies d'apprentissage et de stage, tous les documents dont vous pouvez avoir besoin en qualité d'**apprenti**, de **stagiaire** ou de **formateur en entreprise**.

Les termes utilisés dans le présent site pour désigner des personnes s'appliquent indifféremment aux femmes et aux hommes.

2016

Employée – Employé de commerce CFC

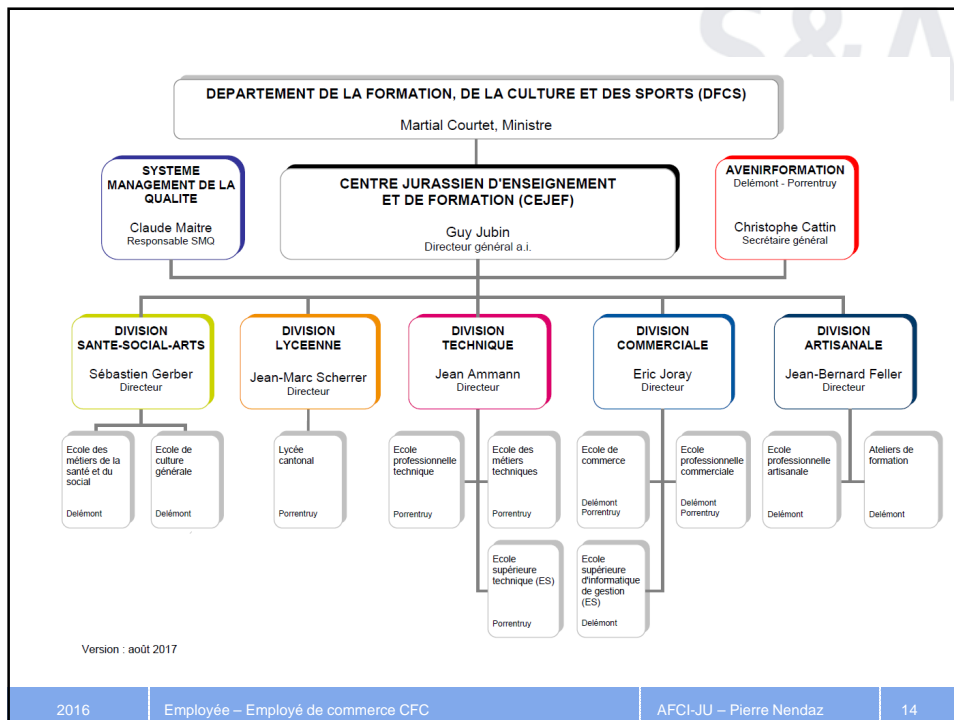
AFCl-JU – Pierre Nendaz

12

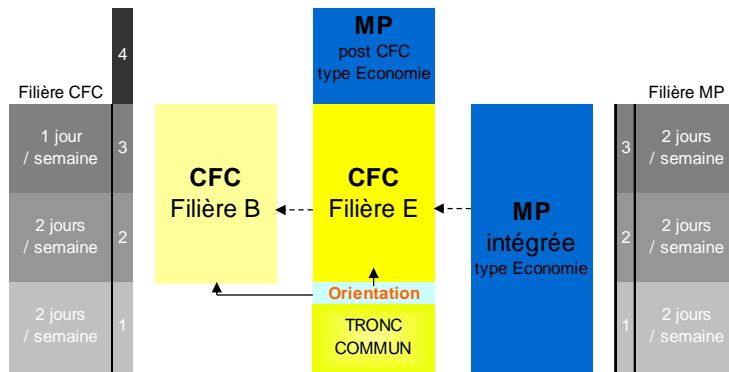
LE ROLE DE L'ECOLE

Loïc Stalder

*Directeur adjoint de la
Division commerciale du
CEJEF*



Formation duale Entreprise formatrice et Ecole professionnelle commerciale



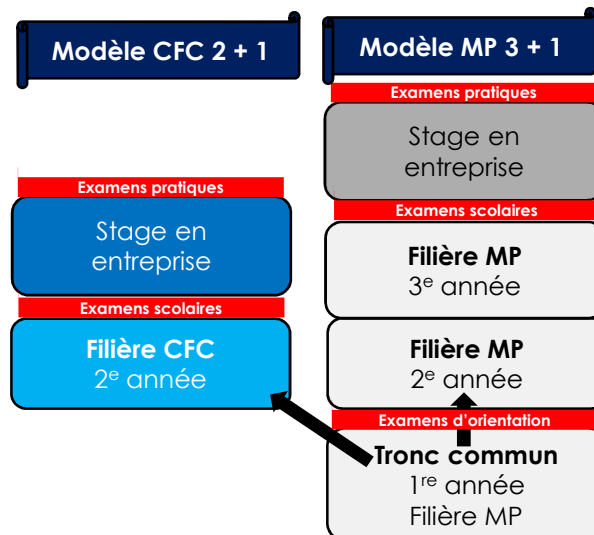
2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

15

Formation à plein temps en Ecole de commerce



2016

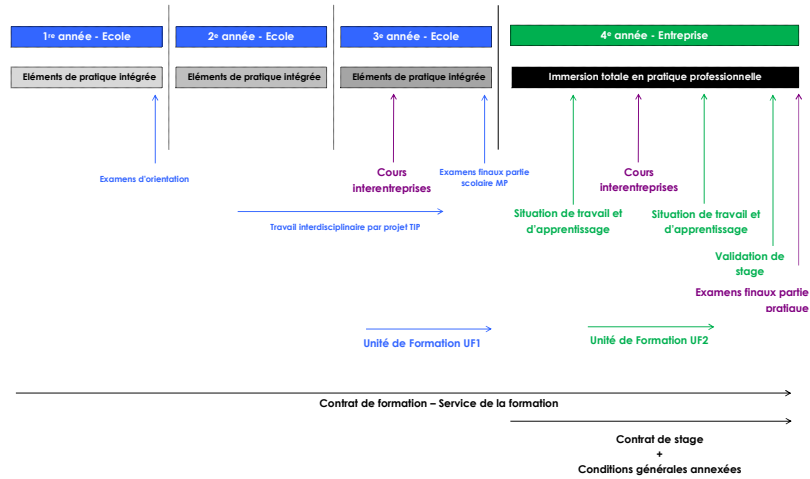
Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

16

Formation à plein temps en Ecole de commerce

Modèle EC 3 + 1



2016

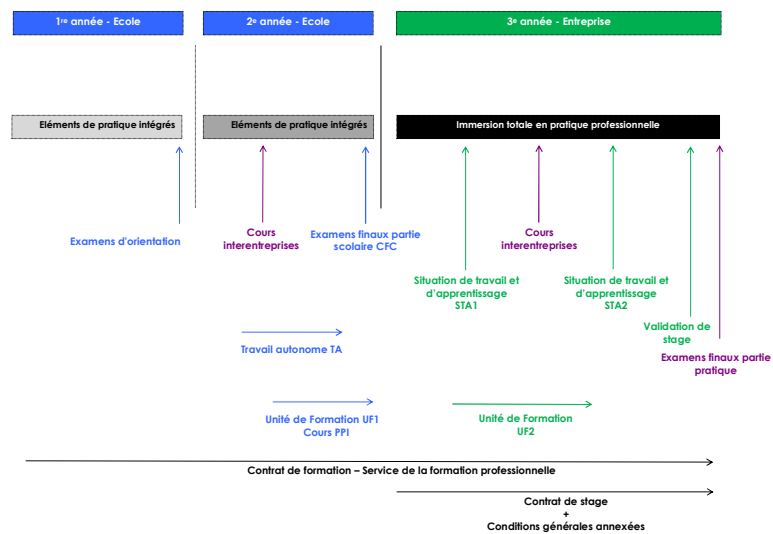
Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

17

Formation à plein temps en Ecole de commerce

Modèle 2 + 1



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

18

Faisons connaissance...

S&A

Présentations



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

19

S&A

Questions

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

20

Séminaire de formation pour les formateurs en entreprise

1^{ère} partie



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

21

Séminaire de formation pour les formateurs en entreprise

Présentations...

Programme du jour



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

22

ORFO 2012

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale



Les différentes filières de formation

1. Apprentissage (Formation duale)
2 ans (AFP), 3 ans (CFC, maturité professionnelle possible pendant la formation)
2. Deuxième formation raccourcie
de 18 mois à 2 ans (CFC)
3. Ecoles de commerce avec parties pratiques intégrées (PPI)
EC 3i: 3 ans d'école et stages de courte durée (CFC)
EC 3+1: 3 ans d'école et stage d'une année (CFC et maturité professionnelle)
4. Ecoles professionnelles privées
2 ans d'école et un an de stage (CFC)
5. Procédure de qualification pour adultes
5 ans d'expérience professionnelle avec formation de rattrapage (CFC, en cours de préparation pour l'AFP)
6. Validation des acquis de l'expérience
5 ans d'expérience professionnelle, bilan (CFC S&A, en cours de préparation pour l'AFP)

ORFO 2012

S&A

Réforme 2012

But : alléger les tâches des formateurs en entreprise

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

25

ORFO 2012

S&A

2. Formation en entreprise

Réforme ORFO 2012 et adaptation quinquennale au 1^{er} mai 2017

Objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

26

ORFO 2012



2. Formation en entreprise

Au total : **23 objectifs évaluateurs SLD** (11 + 12)
11 objectifs évaluateurs **obligatoires** en entreprise
12 objectifs évaluateurs **optionnels** dont **4** à traiter au minimum

8 objectifs évaluateurs **obligatoires** traités lors des CI

Le choix des objectifs optionnels s'effectue individuellement par **stagiaire** et cela par le formateur responsable.

Les 5 objectifs évaluateurs PPI ont été traités à l'école.

Les objectifs évaluateurs obligatoires SLD, PPI et dans les cours interentreprises font l'objet d'une évaluation lors de la procédure de qualification = examen écrit = même pour tous.



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

27

ORFO 2012



2. Formation en entreprise, suite

Objectifs ne pouvant pas être pris dans le cadre d'une STA !

Objectifs évaluateurs des CI soit 8 :

1.1.2.4

1.1.3.4 - 1.1.3.5 - 1.1.3.6

1.1.5.3

1.1.8.5 - 1.1.8.6 - 1.1.8.7

+

Objectifs évaluateurs de l'entreprise non observables soit 5 :

1.1.4.1 ⇒ Optionnel

1.1.8.1 - 1.1.8.2 - 1.1.8.3 - 1.1.8.4 ⇒ Obligatoires

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

28

ORFO 2012

2. Formation en entreprise, suite



Le groupe Caisse de compensation AVS dispose en outre de 33 objectifs évaluateurs obligatoires spécifiques

(Objectifs évaluateurs n° 1.1.9.1 à 1.1.9.30)

Le groupe « Avocats » dispose en outre de 12 objectifs évaluateurs obligatoires spécifiques

(Objectifs évaluateurs n° 1.1.10.1 à 1.1.10.12)

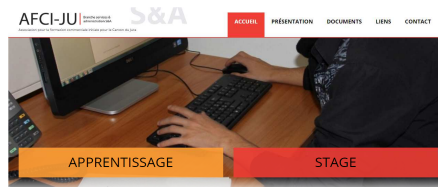
2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

29

Votre site de référence www.afci-ju.ch



BIENVENUE SUR LE SITE DE L'ASSOCIATION POUR LA FORMATION COMMERCIALE INITIALE DU CANTON DU JURA (AFCI-JU).

Tous y trouverez, organisés par vidéos d'apprentissage et de stage, tous les documents dont vous pouvez avoir besoin en qualité d'apprenti, de stagiaire ou de formateur en entreprise.
Les termes utilisés dans le présent site pour désigner des personnes s'appliquent indifféremment aux femmes et aux hommes.

2016

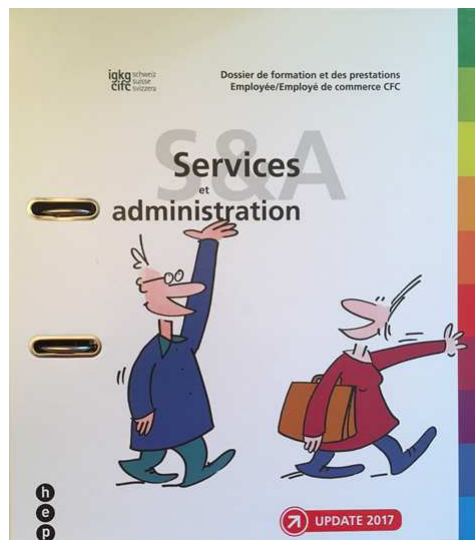
Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

30

Questions

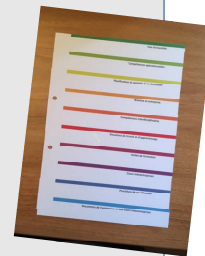
Dossier de formation et des prestations ⇒ DFP



Dossier de Formation et des Prestations - DFP

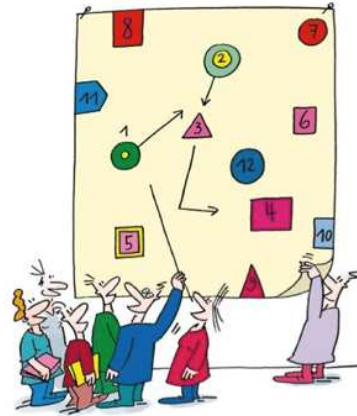
Découverte et contenu du DFP

- **Vue d'ensemble**
- **Compétences opérationnelles**
- **Planification et contrôle de la formation**
- **Branche et entreprise**
- **Compétences interdisciplinaires**
- **Situations de travail et d'apprentissage**
- **Unités de formation**
- **Cours interentreprises**
- **Procédure de qualification**
- **Documents de l'entreprise et des cours interentreprises**



Vue d'ensemble

Vue d'ensemble

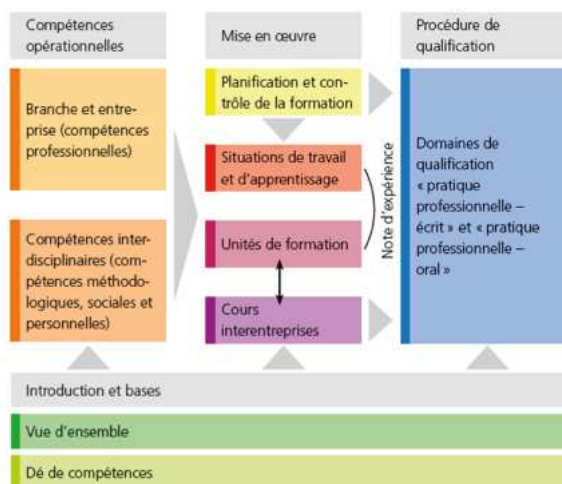


Page 2

Nouveau, les codes QR



Introduction au DFP:
Explications relatives au
schéma



Page 3

S&A

Personnes en formation, attention !

Les informations qui concernent surtout les personnes en formation sont accompagnées de ce dessin.



Formatrices/Formateurs*, attention !

Les informations qui s'adressent tout spécialement aux formateurs sont accompagnées de ce dessin.



*Les formateurs en entreprise (appelés aussi responsables de la formation professionnelle ou maîtres d'apprentissage) se chargent de la formation des apprentis. Ils leur dispensent la formation à la pratique professionnelle dans l'entreprise ou veillent à ce qu'elle leur soit dispensée par des formateurs pratiques. Dans le présent dossier de formation et des prestations, nous utilisons les termes « formateurs » ou « responsables de la formation professionnelle ». Ces termes désignent aussi les formateurs pratiques. Pour faciliter la lecture du dossier de formation et des prestations, le masculin est généralement utilisé pour désigner les deux sexes.

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

37

Pages 2 et 3

S&A

Particularités de la formation initiale en école

Les informations qui concernent exclusivement le stage de longue durée de la formation initiale en école (écoles de commerce ou prestataires privés) sont accompagnées de ce symbole.



Particularités de la formation initiale en entreprise

Les informations qui concernent exclusivement la formation duale de trois ans (ou la formation duale de deux ans) effectuée dans le cadre de la formation initiale en entreprise sont accompagnées de ce symbole.

Si aucun de ces symboles n'est indiqué, l'information donnée s'applique aux deux filières de formation.

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

38

Vue d'ensemble du déroulement du stage de longue durée (FIEc)



Domaine partiel	Stage de longue durée			
2 situations de travail et d'apprentissage	STA	STA	Moyenne de 4 notes de même valeur	Note d'expérience
1 unité de formation (+ 1 note PPI)	UF			
6 jours CI	CI 1-6			
Pratique professionnelle – écrit		90'	25 %	Examen final
Pratique professionnelle – oral		30'	25 %	

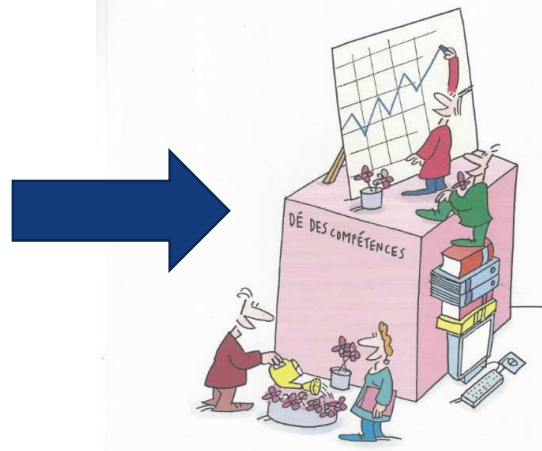
Questions

Séminaire de formation pour les formateurs en entreprise

2^{ème} partie



Compétences opérationnelles



Dé des compétences

Le dé des compétences présente les liens entre les différents éléments déterminants pour la qualification d'un point de vue professionnel, méthodologique, interpersonnel et individuel :



Compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles

Les employés de commerce CFC disposent des compétences suivantes :

11 + 12 + 5

4

6

1. Compétences professionnelles (objectifs évaluateurs)		Entreprise et cours interentreprises
1.1 Branche et entreprise		
1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service		
1.1.2 Conseiller les clients		
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes		
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques		
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel		
1.1.6 Exécuter des processus financiers		
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles		
1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise		
1.2 Langue standard : langue nationale de la région (LS)		Ecoles
1.3 Langues étrangères : 2 ^e langue nationale et/ou anglais (LE)		
1.4 Information, communication, administration (ICA)		
1.5 Economie et société (E&S)		
2. Compétences méthodologiques		Tous les lieux de formation
2.1 Travail efficace et systématique		
2.2 Approche et action interdisciplinaires		
2.3 Aptitude à la négociation et au conseil		
2.4 Présentation efficace		
3. Compétences sociales et personnelles		Tous les lieux de formation
3.1 Disposition à la performance		
3.2 Capacité à communiquer		
3.3 Aptitude au travail en équipe		
3.4 Civilité		
3.5 Aptitude à l'apprentissage		
3.6 Conscience écologique		



Branche et entreprise



1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients

Branche et entreprise

Objectif évaluateur	Critères d'évaluation des STA	Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle
<p>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'endosse les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - traiter les demandes personnelles ou orales des clients - répondre aux besoins des clients <p>C3 ←</p> <p>Obligatoire</p> <p>FIEc: PPI</p>	<ul style="list-style-type: none"> - L'employé de commerce traite les demandes des clients de manière appropriée, à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie, en suivant les directives de l'entreprise. - Il prépare l'entretien avec le client en utilisant les documents appropriés. - Il utilise de manière ciblée ses connaissances en matière de produits et de prestations. - Il utilise les documents appropriés pour enregistrer les contacts avec la clientèle. 	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

Comment savez-vous que cet objectif évaluateur obligatoire (1.1.2.1) est atteint ?



Niveaux d'exigences = Taxonomie



1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients

Branche
et entreprise

Objectif évaluateur	Critères d'évaluation des STA	Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle
<p>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients</p> <p>C3</p> <p>Obligatoire</p> <p>FIE: PPI</p> <p>Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - traiter les demandes personnelles ou orales des clients - répondre moi-même pour les demandes des clients et y répondre moi-même pour les transmettre aux personnes compétentes - enregistrer les contacts avec la clientèle en utilisant les documents appropriés et en les rédigeant de manière claire. 	<ul style="list-style-type: none"> - L'employé de commerce traite les demandes des clients de manière appropriée, à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie, en suivant les directives de l'entreprise. - Il prépare l'entretien avec le client en utilisant les documents appropriés. - Il utilise de manière ciblée ses connaissances en matière de produits et de prestations. - Il utilise les documents appropriés pour enregistrer les contacts avec la clientèle. 	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

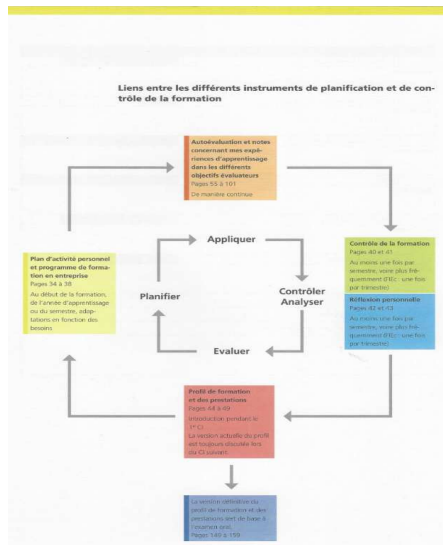
Vous trouverez au chapitre « Compétences opérationnelles » des explications relatives aux niveaux d'exigences (par exemple C3 ; voir page 31)

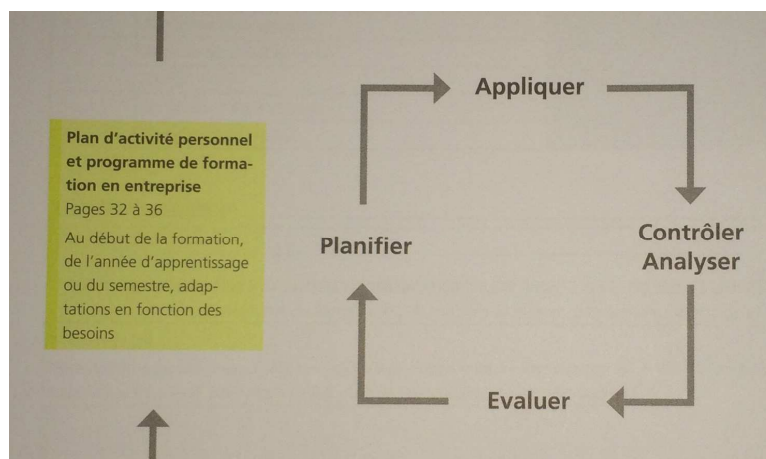
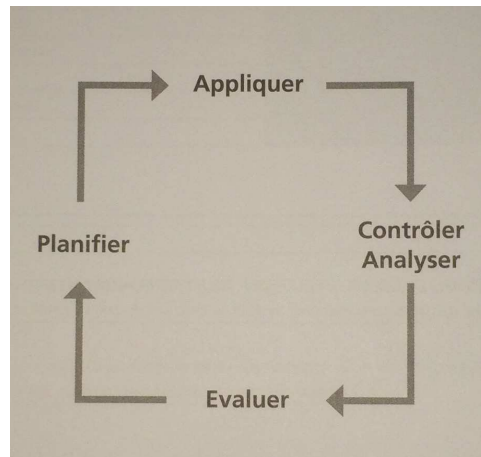
Questions





Page 50

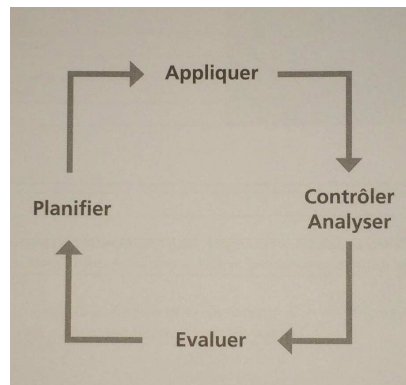




Plan de formation ?



Autoévaluation et notes
concernant mes expé-
riences d'apprentissage
dans les différents
objectifs évaluateurs
Pages 55 à 101
De manière continue



Autoévaluation de l'apprenti...

S&A



Votre autoévaluation et les notes sur vos expériences d'apprentissage vous serviront de base à la planification de votre formation et à votre réflexion personnelle. Vous trouverez des explications détaillées à ce sujet au chapitre « Planification et contrôle de la formation » (p. 33 et suivantes).

Autoévaluation

- J'ai atteint l'objectif évaluateur
- Je dois encore m'entraîner un peu
- J'ai besoin d'assistance et de conseils
- J'ai besoin d'une introduction

60 Branche et entreprise

Notes sur mes expériences d'apprentissage (p. ex.: quels travaux ai-je effectués lors de la réalisation de cet objectif évaluateur? Qu'est-ce que j'ai appris? A quoi dois-je être attentif la prochaine fois?)

2016

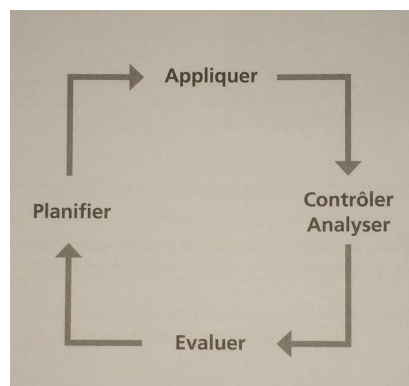
Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

59



S&A



Contrôle de la formation
Pages 40 et 41
Au moins une fois par semestre, voire plus fréquemment (FIEC : une fois par trimestre)

Réflexion personnelle
Pages 42 et 43
Au moins une fois par semestre, voire plus fréquemment (FIEC : une fois par trimestre)



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

60

Pages 163

Contrôle de la formation (formation initiale en entreprise)

Contrôle de la formation initiale en école (FIEc) – Employée/Employé de commerce CFC « Services et administration »

Personne en formation :	
Entreprise :	
Formateur/formatrice :	
Semestre :	

N°	Objectifs évaluateurs Branche et entreprise « Services et administration »	obligatoire/optionnel ¹	Etat du traitement ¹		
			prévu pour semestre	en traitement	atteint
1.1.1.1	Acquérir du matériel, des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)	optionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.1.2	Stocker le matériel/les marchandises (C5)	optionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.1.3	Livrer le matériel/les marchandises (C5)	optionnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.2.2	Mener des entretiens client (C5)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.2.3	Gérer les informations des clients (C4)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Gérer les réclamations des clients (C5)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



Exercice avec la page 163 et lien avec la planification annuelle

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

61

Pages 42 et 43

Réflexion personnelle



Réflexion personnelle



Une fois par semestre, vous analysez les principales activités que vous avez exercées et passez en revue les différentes situations d'entretien auxquelles vous avez participé au cours des 3 à 6 derniers mois. A cet effet, les notes que vous avez prises lors de la mise en œuvre des différents objectifs évaluateurs vous serviront de base. La réflexion que vous menez aura des effets sur votre profil de formation et des prestations.

Vous analysez vos expériences d'apprentissage à partir des questions du formulaire « Réflexion personnelle » à la page suivante. Vous trouverez ce formulaire sur le site www.cfc.ch.



Durant le stage de longue durée, il est recommandé de procéder tous les trimestres à une réflexion personnelle. Pour la FIEn et la FIEc, les formulaires sont identiques.

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

62

Pages 42 et 43 Réflexion personnelle

S&A



Réflexion personnelle

Durée : _____

Décrivez les principales activités que vous avez exercées et les situations d'entretien les plus importantes auxquelles vous avez participé au sein de l'entreprise au cours des 3 à 6 derniers mois.

Quelles activités/situations d'entretien n'ont posé aucun problème ?

Quelles activités/situations d'entretien ai-je trouvé difficiles ?

2016

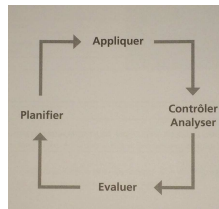
Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

63

Pages 164 à 168 Evaluer...

S&A



Profil de formation et des prestations
Pages 44 à 49
Introduction pendant le 1^{er} CI
La version actuelle du profil est toujours discutée lors du CI suivant.



La version définitive du profil de formation et des prestations sert de base à l'examen oral.
Pages 149 à 150

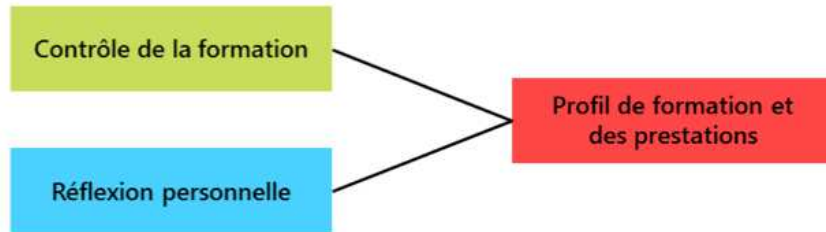


2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

64



Vous trouverez à la page suivante le formulaire « Profil de formation et des prestations » pour la formation initiale en entreprise. Vous pouvez télécharger ce document (Excel et PDF) sur le site www.cifc.ch.

Le formulaire « Profil de formation et des prestations » pour la formation initiale en école peut être téléchargé sur le site www.cifc.ch. Vous trouverez un exemple à ce sujet au chapitre « Documents de l'entreprise et des cours interentreprises ».

Pages 164 à 168

Profil de formation et des prestations pour la formation initiale en école

Profil de formation et des prestations pour la formation initiale en école (FIEc) – modèle concentré Employé/Employée de commerce CFC « Services et administration »

	Personne en formation	Formateur/formatrice
Civilité:		
Prénom/nom:		
Date de naissance:		
Entreprise:		
Lieu:		
Courriel:		
Téléphone:		
Site Internet:		



1. Compétences professionnelles

Objectifs obligatoires au stage de longue durée¹

1.1.2.2	Mener des entretiens client (C5)
1.1.2.3	Gérer les informations des clients (C4)
1.1.3.3	Gérer les réclamations des clients (C5)
1.1.7.2	Administrer les données et les documents (C3)
1.1.7.3	Organiser des séances et des manifestations (C5)
1.1.7.4	S'occuper du courrier et des colis (C3)
1.1.7.6	Acquiescer et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation (C3)
1.1.8.1	Utiliser une communication efficace et résoudre les problèmes (C3)

Pages 167

Compétences interdisciplinaires ⇒ Méthodologiques

6. Compétences interdisciplinaires		Evaluation personnelle des points forts			
Compétences méthodologiques		25%	50%	75%	100%
2.1	Travail efficace et systématique				
Justification:					
2.2	Approche et action interdisciplinaires				
Justification:					
2.3	Aptitude à la négociation et au conseil				
Justification:					
2.4	Présentation efficace				
Justification:					

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

67

Pages 168

Compétences interdisciplinaires ⇒ Sociales et personnelles



Compétences sociales et personnelles		25%	50%	75%	100%
3.1	Disposition à la performance				
Justification:					
3.2	Capacité à communiquer				
Justification:					
3.3	Aptitude au travail en équipe				
Justification:					
3.4	Civilité				
Justification:					
3.5	Aptitude à l'apprentissage				
Justification:					
3.6	Conscience écologique				
Justification:					
Annexe: Profil de formation et des prestations pour les parties pratiques intégrées (PPU) dans la formation en école					
Date:					
Signature de la personne en formation:					
Signature du formateur/de la formatrice professionnelle):					
Timbre de l'entreprise:					

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

68

Page 43 – Profil de formation et des prestations

Délai pour rendre les PFP



= 31 mars
(date sur www.afci-ju.ch)



= 31 mars
(date sur www.afci-ju.ch)



Questions

Séminaire de formation pour les formateurs en entreprise

3^{ème} partie



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

71

Planification et contrôle de la formation

Page 39 - La méthode des 6 étapes : IPDRCE

Planification par la méthode des 6 étapes



La méthode des 6 étapes sert à structurer les tâches et les projets de telle sorte que chaque étape soit suivie d'une réflexion et d'une évaluation et que les savoirs acquis soient aussitôt intégrés dans le processus. Dans le travail quotidien, ces 6 étapes aident à planifier et à exécuter des tâches. Elles peuvent aussi être utiles dans le cadre de l'apprentissage en entreprise. En outre, la méthode se prête à la planification et à la concrétisation des STA et des UF.

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

72

Planification et contrôle de la formation

Page 39 - La méthode des 6 étapes : IPDRCE

La méthode se compose des six étapes suivantes :

I P D R C E	Recherche des informations	Que dois-je faire ? Quel est l'objectif visé ? Quelle est la tâche à exécuter ?
	Planification	Comment procéder ? Quelles options ai-je à disposition pour atteindre l'objectif visé ?
	Décision	Quelle méthode choisir pour accomplir ma tâche ?
	Réalisation	J'accomplis la tâche en tenant compte des conditions-cadre.
	Contrôle	Le but visé a-t-il été atteint ? Ai-je bien rempli ma tâche ? Ai-je tenu compte de toutes les conditions-cadre ?
	Evaluation	Qu'est-ce qui a bien marché ? Qu'est-ce que je pourrais améliorer une prochaine fois ?

Questions

Pages 113 à 124 ⇒ STA

Situations de travail et d'apprentissage



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

75

Pages 113 à 124 ⇒ STA



Fonctionnement des STA

⇒ Situation de travail et d'apprentissage

Une situation de travail et d'apprentissage par semestre, soit au total 2 STA

⇒ Note d'expérience

Déroulement d'une STA

⇒ Schéma de présentation



Documents nécessaires pour une STA

⇒ Classeur DFP

⇒ BDEFA 2, remplie par l'école

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

76

Page 115 ⇒ STA

S&A

Le stage de longue durée ne comporte que deux STA. Les notes des deux STA sont prises en compte, avec la note UF obtenue au cours du stage de longue durée et la note attribuée dans le cadre des parties pratiques intégrées (PPI), dans la note d'expérience de la partie entreprise. Les objectifs évaluateurs déjà traités dans le cadre des PPI peuvent si nécessaire être aussi utilisés pour les STA.



Domaine partiel	Stage de longue durée		Moyenne de 4 notes de même valeur	Note d'expérience
	STA	STA		
2 situations de travail et d'apprentissage	STA	STA	50 %	Note d'expérience
1 unité de formation (+ 1 note PPI)	UF			
6 jours CI	CI 1-6			
Dossier de formation et des prestations (DFP)				
Pratique professionnelle – écrit		90'	25 %	Examen final
Pratique professionnelle – oral		30'	25 %	

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

77

Page 116 ⇒ STA

S&A

Les STA comprennent les compétences professionnelles mises en œuvre dans l'entreprise (objectifs évaluateurs obligatoires et facultatifs du chapitre « Branche et entreprise ») ainsi qu'une série de compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies (chapitre « Compétences interdisciplinaires »).

Situation de travail et d'apprentissage choisie	
Prestation	Comportement
2 objectifs évaluateurs (compétence professionnelle)	1 compétence méthodologique 1 compétence sociale et personnelle
Critères d'évaluation	Critères d'évaluation
2 notes partielles	2 notes partielles
50 % de la note de la STA	50 % de la note de la STA
Note globale	

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

78

Page 116

⇒ STA – Déroulement conseillé...

1. Planification et élaboration de la STA (à l'aide de la BDEFA2 ou d'un autre outil)
2. Entretien d'initiation avec la personne en formation
3. Phase d'observation et d'évaluation pendant 2 mois au minimum
4. Entretien de bilan en tant qu'évaluation intermédiaire
5. Evaluation accompagnée de commentaires
6. Autoévaluation par la personne en formation
7. Entretien d'évaluation



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

79

Pages 122 à 124

⇒ STA – Documents nécessaires



BDEFA2

Formulaire Situation de travail et d'apprentissage (STA)

Rapport de formation (OrFé, art. 16, al. 3)

Situation de travail et d'apprentissage n° 4 choisie/description:

Recueillir les vœux spéciales de la clientèle à la réception (guichet)/service à la clientèle et les consigner par écrit afin d'améliorer la qualité.

Personne en formation

Nom/prénom

Année de naissance/lieu d'origine

Entreprise

Nom/lieu

Service/département

Réception/Service à la clientèle

Formateur/trice

Période d'observation

(2 mois au minimum)

du 15 septembre 20.. au 10 décembre 20..

Date de l'accord

13 septembre 20..

Signature du formateur/de la formatrice

Signature de la personne en formation

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

80

Pages 122 à 124

⇒ STA – Documents nécessaires

Évaluation :

Note Compétence professionnelle 1	4.5			
Note Compétence professionnelle 2	5.0			
Note Compétence méthodologique	4.5			
Note Compétence sociale et personnelle	5.5			
Somme de toutes les notes	4	= 4.875		5.0

Remarques faisant suite à l'entretien d'évaluation :

Mme ... a fait des progrès. Elle fait preuve d'aisance dans le contact avec la clientèle. Elle devrait s'appuyer encore davantage sur ses expériences et se servir systématiquement de listes de contrôle.

Date de l'entretien 12 décembre 20..

Signature du formateur/de la formatrice

Signature de la personne en formation

Signature du représentant légal

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

81



Situations de travail et d'apprentissage

⇒ Délais de remise des notes...

STA 1 – 2

⇒ au plus tard le 15 mai



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

82

Questions

Séminaire de formation pour les formateurs en entreprise

4^{ème} partie



Pages 125 à 141 ⇨ UF

S&A

Unités de formation



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

85

Pages 125 à 141 ⇨ UF

S&A

Fonctionnement des UF

⇨ Unité de formation

Une unité de formation durant la formation

⇨ Note d'expérience

Déroulement d'une UF

⇨ Schéma de présentation



Documents nécessaires pour une UF

⇨ Classeur DFP

⇨ BDEFA 2

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

86

Page 127 ⇒ UF

Seule une unité de formation doit être mise en œuvre au cours du stage de longue durée. Celle-ci correspond aux exigences de la deuxième UF traitée dans le cadre de la formation initiale en entreprise : il s'agit d'un processus de travail exigeant composé de 15 étapes partielles au minimum. Elle est prise en compte, avec les deux notes STA obtenues au cours du stage de longue durée et la note attribuée dans le cadre des parties pratiques intégrées (PPI), dans le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.



Domaine partiel	Stage de longue durée			
2 situations de travail et d'apprentissage	STA	STA	Moyenne de 4 notes de même valeur	Note d'expérience
1 unité de formation (+ 1 note PPI)	UF			
6 jours CI	CI 1-6		50 %	
Dossier de formation et des prestations (DFP)				
Pratique professionnelle – écrit		90'	25 %	Examen final
Pratique professionnelle – oral		30'	25 %	

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

87

Pages 131 et 132

⇒ UF – Déroulement conseillé...

1. Planification et évaluation de l'UF (à l'aide de la BDEFA2 ou d'un autre outil)
2. Instructions : entretien de définition de l'UF avec la personne en formation
3. Elaboration : phase de pratique de la tâche (processus) et préparation de l'UF
4. Evaluation et appréciation : entretien d'évaluation dans l'entreprise sur la base du contenu du dossier UF
5. Evaluation et appréciation : entretien d'évaluation dans le cours interentreprises sur la base de la présentation du dossier UF

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

88

Page 128 ⇨ Symboles

Un ordiogramme représente graphiquement les processus de travail comportant différentes activités en relation les unes avec les autres. On utilisera les symboles suivants pour la description de ce processus.



Début/fin
(ne compte pas comme étape partielle)



Activité
Étape de travail (on n'indiquera qu'une seule activité par case)



Décision/branchement
Une question est inscrite dans le losange.

Les branches de sorties du losange (flèches) doivent porter une inscription.

« Oui » accompagne généralement une flèche dirigée vers le bas et « Non » une flèche vers la gauche ou vers la droite. Voir exemple à la page suivante.



Flèche
Elle relie les symboles entre eux.
Elle indique dans quel sens il faut lire l'ordiogramme et peut s'étendre sur plusieurs pages.



Point de liaison
Liaison sur une nouvelle page
(y inscrire A, B, C, etc.)

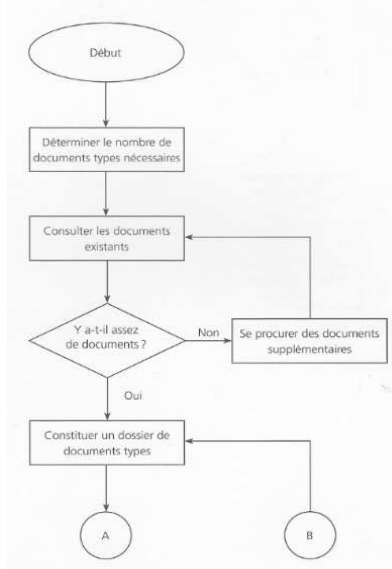
2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

89

Page 129 ⇨ Exemple de processus



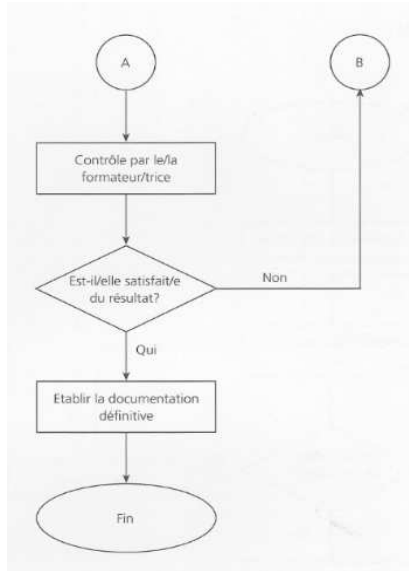
2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

90

Page 130 ⇒ Exemple de processus



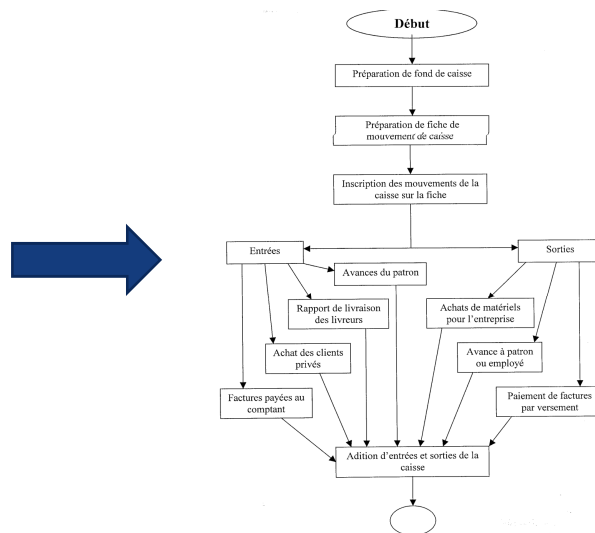
2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

91

Mauvais exemple de processus...



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

92

Page 131

Les UF sont organisées et évaluées dans l'entreprise et dans les cours interentreprises. Cela permet de renforcer la coopération entre les lieux de formation.

Entreprise	Cours interentreprises
<p>Instructions</p> <p>Au sein de l'entreprise, le formateur et la personne en formation déterminent les deux processus à traiter dans le cadre de l'UF tout en tenant compte du domaine d'activité actuel de la personne en formation. Ils trouveront toutes les instructions y relatives dans le document « Tâche, accord, évaluation ».</p>	<p>Le fonctionnement des UF est expliqué dans les cours interentreprises.</p> <p>Les personnes en formation reçoivent des informations sur les tâches, les critères d'évaluation et l'appréciation des UF.</p>
<p>Elaboration</p> <p>Les personnes en formation disposent au maximum de 15 heures de travail au sein de l'entreprise, réparties sur une période de 1 à 2 mois, pour exécuter la tâche qui leur a été attribuée. Elles peuvent terminer leur travail à la maison.</p> <p>Les personnes en formation peuvent utiliser tous les outils d'aide, tels que les documents de l'entreprise, les manuels scolaires et les documents des cours interentreprises. Elles ont également la possibilité de demander des renseignements auprès des formateurs et des collaborateurs.</p>	<p>Les délais de remise des UF sont fixés par les Commissions cantonales des cours : généralement, il faut remettre les UF au moins 1 mois avant le deuxième ou le troisième CI.</p>

Page 132

Entreprise	Cours interentreprises
<p>Evaluation et appréciation</p> <p>Dans l'entreprise, les formateurs évaluent l'ordinogramme, le rapport succinct et les annexes sur la base des critères d'évaluation mentionnés dans le document « Tâche, accord et évaluation ».</p> <p>Les évaluations des formateurs en entreprise contiennent – si nécessaire – des propositions d'amélioration qui doivent être discutées avec les personnes en formation. Les acquis personnels sont consignés dans l'évaluation.</p> <p>Le formateur en entreprise, la personne en formation et, si celle-ci n'est pas encore majeure, son représentant légal signent l'évaluation.</p>	<p>Dans le cours interentreprises, les formateurs CI évaluent la documentation et la présentation sur la base des critères d'évaluation dans le document « Tâche, accord et évaluation ».</p> <p>Les évaluations des formateurs CI contiennent – si nécessaire – des propositions d'amélioration qui doivent être discutées avec les personnes en formation. Les acquis personnels sont consignés dans l'évaluation.</p> <p>Le formateur CI et la personne en formation signent l'évaluation.</p>

Page 136 ⇒ Contenu du dossier UF

Vue d'ensemble :

Contenu	Nombre de pages
Page de couverture	1 page
Table des matières avec indication des pages correspondantes	1 page
Rapport succinct	2 à 4 pages
Ordinogramme UF 1	2 à 4 pages au moins 10 étapes partielles
Ordinogramme UF 2	2 à 4 pages au moins 15 étapes partielles
Annexes	1 à 4 annexes au maximum ; ne sont pas comptées dans le nombre de pages



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

95

Pages 138 à 141

⇒ UF – Documents nécessaires



BDEFA2
Par école

Unité de formation
Accord/évaluation UF 1 UF 2 (L'UF 2 a lieu pendant le stage de longue durée)

Titre du processus traité: _____

Première et dernière étapes du processus: _____

Personne en formation
Nom/prénom: _____

Date de naissance et lieu d'origine: _____

Entreprise
Nom/localité: _____

Formateur/formatrice
Nom/prénom: _____

Délais Début de remise: _____ Entretien d'évaluation: _____

Unité de formation a été convenue entre le formateur/la formatrice et la personne en formation Date: _____

Signature du formateur/de la formatrice: _____ Signature de la personne en formation: _____

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

96

Pages 138 à 141

⇒ UF – Documents nécessaires

Évaluation de l'unité de formation

Les signatures attestent que :

a) la personne en formation a établi elle-même le dossier ;

b) l'entretien d'évaluation a eu lieu entre la formatrice et la personne en formation.

Les signatures attestent que l'unité de formation a été discutée entre le formateur/la formatrice CI et la personne en formation.

Signature du formateur/de la formatrice CI : _____ Date : _____

Signature de la personne en formation : _____

Signature du formateur/de la formatrice : _____ Date : _____

Signature de la personne en formation : _____

Signature du/de la représentant/e légal/e : _____

Note globale

Note Ordinogramme (entreprise)					
Note Rapport succinct (entreprise)					
Note Documentation (CI)					
Note Présentation (CI)					
Somme de toutes les notes		: 4	=		Note globale UF (note entière ou demi-note)
Remise dans les délais :					
Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>			- 1.0	

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

97

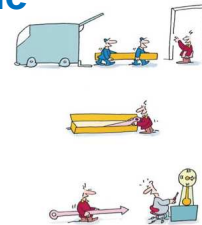


⇒ Délais de remise de l'UF

Unités de formation

UF 1 = Effectuée durant la partie école

UF 2 = ⇒ 31 janvier
date sur site :
www.afci-ju.ch



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

98



Unités de formation

⇒ **Délai de remise de la note...**

UF – 2

⇒ **au plus tard le 15 mai**



Questions

Pages 143 à 148

S&A

Cours interentreprises



2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

101

Cours interentreprises ⇒ CI

S&A

Programme cadre = 6 jours

- CI 1 ½ jour en novembre et
½ jour en janvier
- CI 2 1 jour en octobre
- CI 3 1 jour en décembre
- CI 4 1 jour en janvier / février
- CI 5 1 jour (UF) en février / mars
- CI 6 1 jour en mars / avril



2016

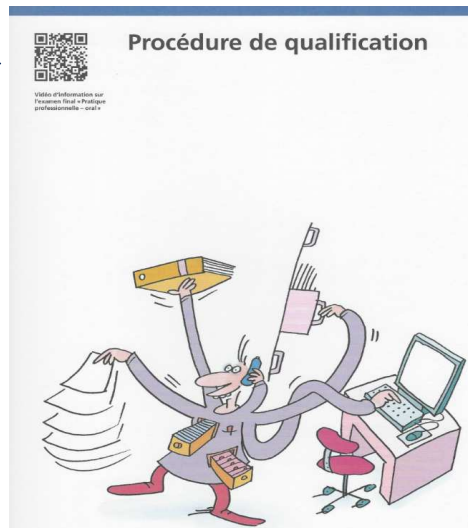
Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

102

Questions

Pages 149 à 159



Partie entreprise: domaines de qualification et notes d'expérience, organisation, pondération

La partie entreprise de la procédure de qualification (PQua) est composée des notes d'expérience de la partie entreprise et des notes obtenues aux examens « Pratique professionnelle – écrit » et « Pratique professionnelle – oral ».

Domaines de qualification et note d'expérience	Organisation	Pondération		Arrondi à
		PQua régulière Orfo, art. 22, al. 2	PQua pour adultes (cas particulier) Orfo, art 24, al. 2	
Pratique professionnelle – écrit	Examen écrit d'une durée de 90 minutes. Objet: objectifs évaluateurs des lieux de formation « entreprise » et « cours interentreprises » et compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies.	25 %	50 %	note entière ou demi-note
Pratique professionnelle – oral	Examen oral d'une durée de 30 minutes – Partie A : jeu de rôles (p.ex. entretien de conseil, d'information ou de vente ou discussion interne à l'entreprise). L'accent est mis sur les objectifs évaluateurs obligatoires et sur les objectifs évaluateurs des CL – Partie B : entretien professionnel, principalement axé sur les objectifs évaluateurs optionnels. L'autoévaluation fait également partie de l'entretien professionnel.	25 %	50 %	
Notes d'expérience de la partie entreprise	Les notes d'expérience sont composées des éléments suivants: – 6 situations de travail et d'apprentissage – 2 unités de formation	50 %	0 %	



Au niveau de la FIEC, seul le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise est différent (voir tableau ci-dessous) :

Notes d'expérience de la partie entreprise	Les notes d'expérience sont composées des éléments suivants : – 1 contrôle de compétence des PPI – 2 situations de travail et d'apprentissage – 1 unité de formation	50 %		note entière ou demi-note
--	---	------	--	---------------------------



Questions

Séminaire de formation pour les formateurs en entreprise

Bilan de la journée



Evaluation de la formation

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

107

Questions / Discussion

Visitez notre site Internet : www.afci-ju.ch



BIENVENUE SUR LE SITE DE L'ASSOCIATION POUR LA FORMATION
COMMERCIALE INITIALE DU CANTON DU JURA (AFCI-JU).

Vous y trouverez, organisé par volet d'apprentissage et de stage, tous les documents dont vous pouvez avoir besoin en qualité d'apprenti, de stagiaire ou de formateur en entreprise.

Les termes utilisés dans le présent site pour désigner des personnes s'appliquent indifféremment aux femmes et aux hommes.

2016

Employée – Employé de commerce CFC

AFCI-JU – Pierre Nendaz

108

Bilan de la journée...



Evaluation...



**Merci beaucoup
de votre attention !**

