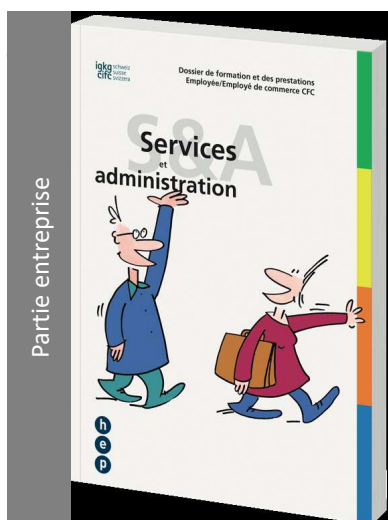


D F P

Dossier de formation et des prestations

1

Dossier de formation et des prestations



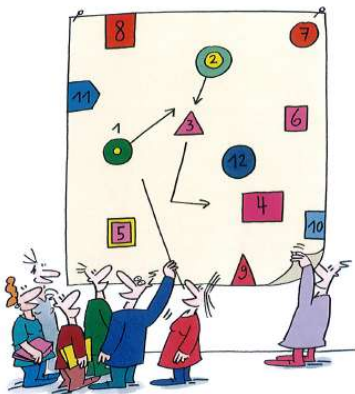
Rubriques

- Vue d'ensemble
- Planification et contrôle de la formation
- Compétences opérationnelles
- Développement et vérification des compétences

2

Vue d'ensemble

S&A



3

Vue d'ensemble

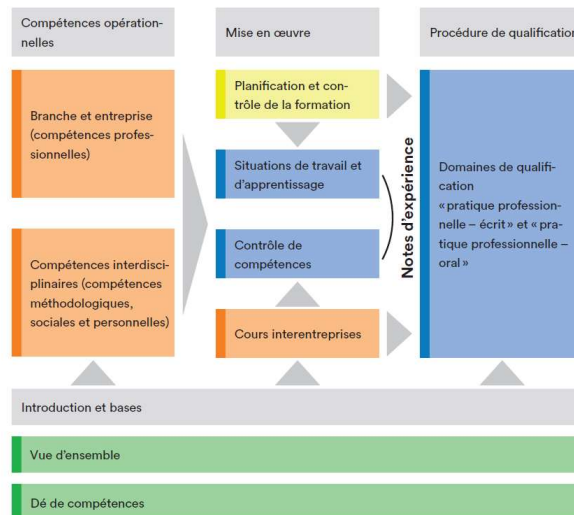
S&A

Le présent dossier de formation et des prestations constitue la base obligatoire pour la formation dans l'entreprise et dans les cours interentreprises de la branche de formation et d'examens «Services et administration». Il est conforme aux prescriptions des documents suivants :

- **Ordonnance du SEFRI** sur la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 26 septembre 2011 (ordonnance sur la formation, état le 1^{er} mai 2017).
- **Plan de formation employé de commerce CFC** du 26 septembre 2011 sur la **formation initiale en entreprise** (état le 1^{er} juin 2018)
- **Plan de formation employé de commerce CFC** du 21 novembre 2014 pour la **formation initiale en école** (état le 1^{er} juin 2016)
- **Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens «Services et administration»** du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} janvier 2017).

4

Vue d'ensemble



5

Vue d'ensemble



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 formateur-trice-s 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.



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.

6

Vue d'ensemble

Vue d'ensemble du déroulement de la FIEn

Domaine partiel	1 ^{re} année de formation		2 ^e année de formation		3 ^e année de formation			
6 situations de travail et d'apprentissage	STA	STA	STA	STA	STA	STA	Moyenne de 8 notes de même valeur 50%	Note d'expérience
2 contrôles de compétences de CI	CC-CI 1		CC-CI 2					
8 jours de CI*	CI 1	CI 2		CI 3	CI 4			
Dossier de formation et des prestations (DFP) Environnement d'apprentissage numérique Konvink								
Pratique professionnelle – écrit						90'	25%	Examen final
Pratique professionnelle – oral						30'	25%	

* auxquels s'ajoutent les phases d'apprentissage autonome encadrées (approche du blended learning) d'un volume de 2 jours de CI

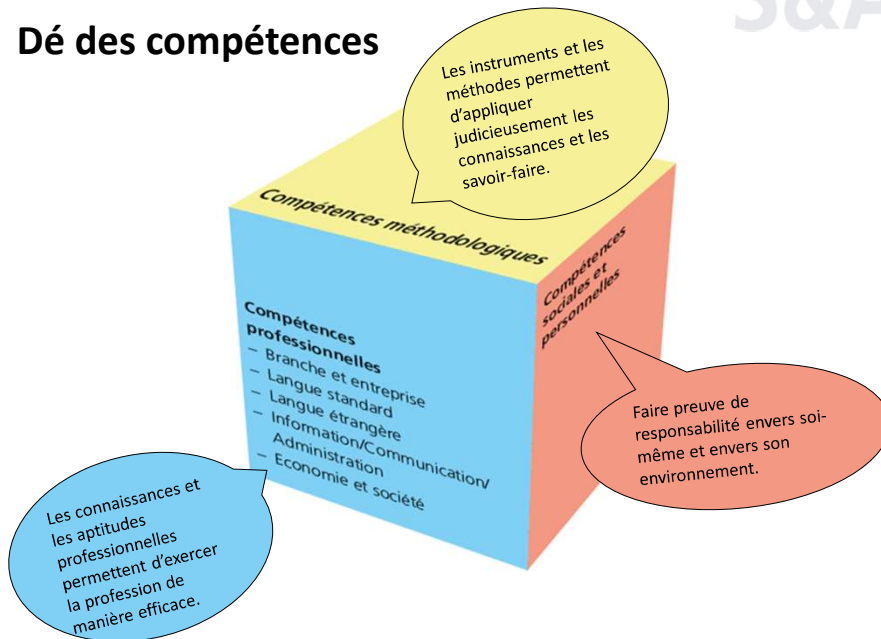
7

Compétences opérationnelles



8

Dé des compétences



9

Dé des compétences

Compétences professionnelles

1. Compétences professionnelles	
1.1 Branche et entreprise	Entreprise et cours interentreprises
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)	

10

Dé des compétences

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

2. Compétences méthodologiques

- 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

Tous les lieux
de formation

3. Compétences sociales et personnelles

- 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

Tous les lieux
de formation

11

Dé des compétences

Structure des objectifs de formation

Les compétences professionnelles sont concrétisées sur trois niveaux dans le plan de formation et dans les catalogues d'objectifs évaluateurs :

- Les **objectifs généraux** décrivent sous une forme générale les thèmes et les domaines de compétences de la formation initiale et justifie leur importance pour les employé-e-s de commerce.
- Les **objectifs particuliers** concrétisent les objectifs généraux et décrivent les positions, les attitudes ou le comportement des personnes en formation.
- Les **objectifs évaluateurs** permettent de traduire les objectifs particuliers en actions concrètes dont les employé-e-s devront être capables à l'issue de la formation.

12

Dé des compétences

Objectifs évaluateurs et compétences

TABLEAU – VUE D'ENSEMBLE

(Dernière page du DFP)

13

Dé des compétences

Structure des objectifs de formation

Les indications relatives aux niveaux taxonomiques permettent de déterminer le niveau d'exigences. On distingue six niveaux de compétence (C1 à C6) qui se définissent comme suit :

C1 Savoir	Citer, énumérer	Se souvenir
C2 Comprendre	Décrire, expliquer	Comprendre et utiliser
C3 Appliquer	Comparer, transférer, exécuter	
C4 Analyser	Analyser, enquêter, rechercher	Résoudre des problèmes de façon globale
C5 Synthétiser	Interpréter, tirer des conclusions	
C6 Evaluer	Evaluer, dissenter	

14

Dé des compétences

La Taxonomie

C1 Savoir	C2 Comprendre	C3 Appliquer	C4 Analyser	C5 Synthétiser	C6 Evaluer
Citer Copier Décrire Définir Désigner Inscrire Nommer Sélectionner ...	Démontrer Déterminer Expliquer Interpréter Préciser Trouver Résumer Traduire ...	Adapter Appliquer Employer Etablir Mettre en œuvre Poser Représenter Utiliser ...	Décomposer Diviser Extraire Rechercher Simplifier Séparer Identifier ...	Assembler Construire Créer Produire Rassembler Remettre en ordre Réorganiser ...	Justifier en... Evaluer selon les critères suivants... Optimiser... Vérifier par... Enumérer par ordre de... Interpréter

15

Planification et contrôle de la formation



16

Planification et contrôle de la formation

On peut résumer les différents éléments de la planification et de contrôle de formation ainsi :

Planification de la formation	<ul style="list-style-type: none"> - Plan d'activité personnel - Programme de formation en entreprise - Planification suivant la méthode des six étapes
Dossier de formation	<ul style="list-style-type: none"> - Grille de compétences (auto-évaluation et évaluation externe) sur l'environnement d'apprentissage numérique Konvink - Profil de formation et des prestations (servant de base à l'examen oral)
Dossier des prestations (contrôle des compétences)	<ul style="list-style-type: none"> - Situations de travail et d'apprentissage - Contrôle de compétences des CI (CC-CI) sur l'environnement d'apprentissage Konvink

17

Planification et contrôle de la formation

Pour avoir une vue d'ensemble sur le déroulement de votre formation, il convient d'établir un **plan d'activité personnel**. Ainsi vous serez toujours à même de savoir ce qui vous attend. Vous recevrez les informations qui doivent figurer dans votre plan individuel de :

- **vos école professionnelle** (jours d'écoles, vacances scolaires, examens de fin d'apprentissage)
- **vos formateurs CI et sur le site www.afci-ju.ch** (dates des CI, délais de remise des travaux des CC-CI)
- **vos entreprise formatrice** (traitement des STA, vacances, échéances propres à l'entreprise)

En concertation avec votre formateur-trice, vous établissez votre plan d'activité individuel en fonction du programme de formation en entreprise.

18

Planification et contrôle de la formation

Le document se trouve sur le site de la CIFIC-CH :
<https://www.igkg.ch/fr/employe-e-de-commerce-cfc/documents-supplementaires-dfp/>

19

Planification et contrôle de la formation

Le programme de formation en entreprise et le contrôle de la formation **garantissent** la mise en œuvre des

- **16 objectifs évaluateurs obligatoires et des**
- **4 objectifs évaluateurs optionnels (sur 12)**

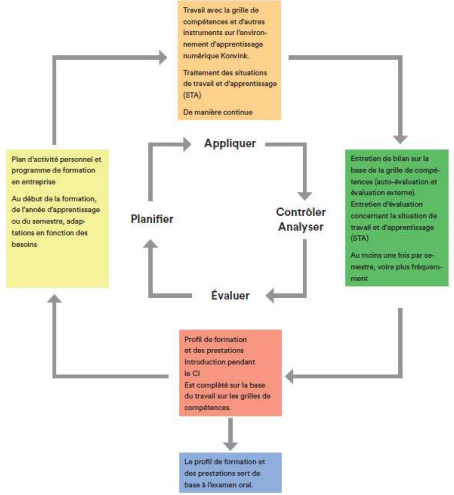
La personne en formation procède au contrôle de sa formation **par une auto-évaluation de chacun des objectifs du chapitre « Branche et entreprise » et de chacune des compétences interdisciplinaires. Cette auto-évaluation est réalisée à l'aide des grilles de compétences (KONVINK).**

Le formateur réalise également une évaluation à l'aide des grilles de compétences.

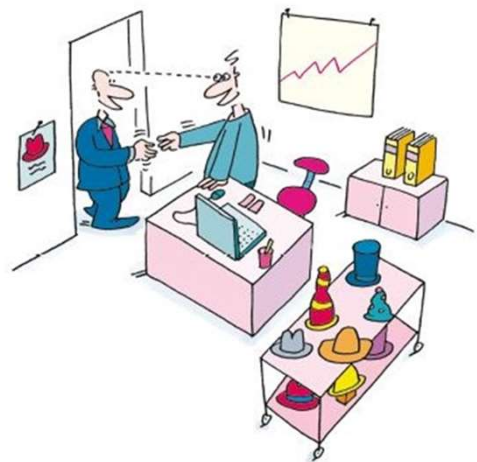
20

Liens entre les différents instruments pour la planification et le contrôle de la formation

Liens entre les différents instruments de planification et de contrôle de la formation dans l'entreprise



Branche et entreprise



Branche et entreprise

Objectifs évaluateurs et compétences

Présentation de la structure d'un objectif

23

Compétences interdisciplinaires (CID)

Chaque objectif évaluateur précise les compétences méthodologiques et/ou sociales et personnelles que la personne en formation doit **développer**. L'ensemble des lieux de formation (**Ecole, entreprises formatrices, CI**) visent à **promouvoir** ces compétences :

Compétences méthodologiques :

- Travail efficace et systématique
- Approche et action interdisciplinaires
- Aptitude à la négociation et au conseil
- Présentation efficace

Compétences sociales et personnelles :

- Disposition à la performance
- Capacité à communiquer
- Aptitude au travail en équipe
- Civilité
- Aptitude à l'apprentissage
- Conscience écologique

24

Branche et entreprise

Objectifs évaluateurs et compétences

Présentation de la structure d'une compétence interdisciplinaire

25

Situations de travail et d'apprentissage (STA)



26

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Les situations de travail et d'apprentissage (STA) sont comparables **aux entretiens de fixation d'objectifs effectués dans le monde du travail.**

Elles visent à motiver les apprenant-e-s par une formulation claire des objectifs, des travaux et des tâches, à les encourager par le biais de mesures appropriées et à les qualifier par des **feedbacks constructifs.**

Les personnes en formation accomplissent au total **six STA** durant leur apprentissage. Les six notes STA sont prises en compte, avec les deux CC-CI, dans le calcul de la note d'expériences de la partie entreprise.

27

Contrôle de compétence des CI



28

Contrôle de compétence des CI : CC-CI

S&A

Les contrôles de compétences des CI (CC-CI) englobent des compétences professionnelles, ainsi qu'une sélection de compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Les CC-CI sont évalués par les responsables des CI et se réfèrent aux instruments introduits en lien avec l'objectif évaluateur des CI « Communication et collaboration dans l'entreprise ».

Dans le cadre des CC-CI, les personnes en formation traitent des unités d'apprentissage, des mandats pratiques et des présentations d'œuvres sur l'environnement d'apprentissage numérique Konvink pendant des phases d'apprentissage autonomes encadrées entre les jours de CI.

29

Déroulement et responsabilité

S&A

Présentation et développement de la page 104 du DFP.

30

Procédure de qualification (PQua)

S&A



31

Procédure de qualification (PQua)

S&A

Dans ce chapitre, vous trouverez les informations les plus importantes sur les **examens finaux**

« Pratique professionnelle – écrit » et

« Pratique professionnelle – oral »

32