



IGKG SCHWEIZ
CIFIC SUISSE
SVIZZERA

Interessengemeinschaft Kaufmännische Grundbildung Schweiz
Schwanengasse 9 | 3011 Bern | +41 31 398 26 10 | info@igkg.ch | www.igkg.ch

Guide pour la formation

Employé-e de commerce CFC

Services et administration



Version

15.09.2023, CIFIC Suisse



Contenu

1	Introduction	3
2	Bases de la formation	4
2.1	Organisation responsable de la profession d'employé-e de commerce CFC	4
2.2	Ordonnance sur la formation	4
2.3	Plan de formation	4
3	Profil de qualification employée/employé de commerce CFC	5
3.1	Compétences opérationnelles	6
3.2	Interaction des lieux de formation	7
3.3	Aperçu de la formation	8
4	Employée/employé de commerce CFC dans la branche Services et administration	9
4.1	Profil de la profession	9
4.2	L'association de formation professionnelle CIFIC Suisse	9
4.3	Commissions des cours cantonales	9
4.4	Formation initiale en entreprise ou en école	9
4.5	Autres voies menant à la certification professionnelle	10
5	Environnement de travail et d'apprentissage numérique Konvink	11
6	Lieu de formation entreprise	12
6.1	Systématique de la formation en entreprise	12
6.2	Documentation d'apprentissage en ligne	12
6.3	Planification de la formation	13
6.4	Mandats pratiques	14
6.5	Grille de compétences	14
6.6	Entretien de qualification / rapport de formation	14
6.7	Note d'expérience partie entreprise	15
7	Lieu de formation cours interentreprises	16
7.1	Introduction	16
7.2	Structure des CI	16
7.3	Aperçu du programme des CI	17
7.4	Apprentissage autonome	18
7.5	Note d'expérience partie cours interentreprises	18
8	Lieu de formation école professionnelle	21
8.1	Bases	21
8.2	Options	21
8.3	Domaine à choix	21
8.4	Médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles	22
8.5	Maturité professionnelle	22
8.6	Note d'expérience partie école professionnelle	23
9	Procédure de qualification avec examen final	24
9.1	Bases	24
9.2	Systématique globale de la procédure de qualification	24
9.3	Examens finaux en entreprise	24
9.4	Examens finaux partie école	25
10	Liste des illustrations	26
11	Glossaire des principaux termes	27
12	Où trouver quelles informations	29



1 Introduction

Le présent guide sert de référence aux personnes en formation, aux formatrices et formateurs en entreprise, aux formatrices et formateurs CI ainsi qu'aux expert-e-s aux examens. Il offre un aperçu de la structure et du contenu de la formation en entreprise, dans les cours interentreprises (CI) ainsi que de la partie entreprise de la procédure de qualification (PQ) et présente toutes les bases contraignantes de la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC de la branche de formation et d'examens Services et Administration (SA).

Ce guide vaut non seulement pour la Formation initiale en entreprise (FIEn), mais aussi pour le stage de longue durée effectué dans le cadre de la Formation initiale en école (FIEc).

L'environnement de travail et d'apprentissage numérique Konvink est la plateforme nationale de la CIFIC Suisse et contient tous les contenus d'apprentissage, directives, modèles, instruments de mise en œuvre et outils pertinents. La formation en entreprise et dans le cadre des CI est pilotée par les médias d'apprentissage sur Konvink.

Vous trouverez d'autres informations générales sur la formation commerciale initiale et sur les particularités des 19 branches de formation et d'examens sur les sites Internet suivants :

- www.cifc.ch
- www.formation-commerciale-initiale.ch



2 Bases de la formation

2.1 Organisation responsable de la profession d'employé-e de commerce CFC

La formation commerciale initiale, proposée dans 19 branches de formation et d'examens différentes, est la formation professionnelle initiale la plus choisie en Suisse. La Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (www.skkab/fr/) est l'organisation responsable de la profession d'employé-e de commerce CFC. Garante de la qualité de la formation commerciale initiale, la CSBFC veille à ce que la formation soit à la hauteur des exigences du monde économique dans le champ professionnel commercial. En outre, la CSBFC représente les intérêts des branches de formation et d'examens et de leurs associations responsables vis-à-vis des partenaires, la Confédération et les cantons.

2.2 Ordonnance sur la formation

Les conditions et les principes généraux de la profession sont consignés dans l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC ([orfo](#)) du Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI).

2.3 Plan de formation

Le plan de formation sur la formation professionnelle initiale d'employé-e de commerce CFC ([PlanFor](#)) s'appuie sur l'article 13 de l'ordonnance sur la formation et concrétise les principes généraux qu'elle contient. Le plan de formation détaille en particulier les compétences opérationnelles et documente les situations de travail typiques pour l'ensemble des 19 branches de formation et d'examens.



3 Profil de qualification employée/employé de commerce CFC

Le profil de qualification décrit le profil de la profession ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir. Il expose les qualifications que les employé-e-s de commerce CFC doivent acquérir pour l'exécution compétente des principales activités de la profession.

Domaines des 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 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 en langue étrangère (Option « Communication en 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 »)



3.1 Compétences opérationnelles

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les employé-e-s de commerce aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions :

1. Compétences professionnelles

Les personnes en formation maîtrisent des situations professionnelles courantes de manière ciblée, adéquate et autonome et sont capables d'en évaluer le résultat.

Les employé-e-s de commerce CFC utilisent les termes techniques, les outils de travail et les matériaux de manière appropriée et appliquent les normes (de qualité), les méthodes et les procédures qui conviennent. Concrètement, elles/ils sont capables d'exécuter seul-e-s des tâches propres à leur domaine professionnel et de réagir de façon adéquate aux exigences inhérentes à la profession.

2. Compétences méthodologiques

Les personnes en formation planifient l'exécution de tâches et d'activités professionnelles et privilégient une manière de procéder ciblée, structurée et efficace.

Les employé-e-s de commerce CFC organisent leur travail avec soin et dans le souci de la qualité. Elles/ils tiennent compte des aspects économiques et écologiques et appliquent les techniques de travail, de même que les stratégies d'apprentissage, d'information et de communication inhérentes à la profession en fonction des objectifs fixés. Elles/ils ont par ailleurs un mode de pensée et d'action systémique et axé sur les processus.

3. Compétences sociales

Les personnes en formation abordent de manière réfléchie et constructive leurs relations sociales et la communication que ces dernières impliquent dans le contexte professionnel.

Les employé-e-s de commerce CFC abordent leurs relations avec leur supérieur hiérarchique, leurs collègues et les clients de manière réfléchie, et ont une attitude constructive face aux défis liés aux contextes de communication et aux situations conflictuelles. Elles/ils travaillent dans ou avec des groupes et appliquent les règles garantissant un travail en équipe fructueux.

4. Compétences personnelles

Les personnes en formation mettent leur personnalité et leur comportement au service de leur activité professionnelle.

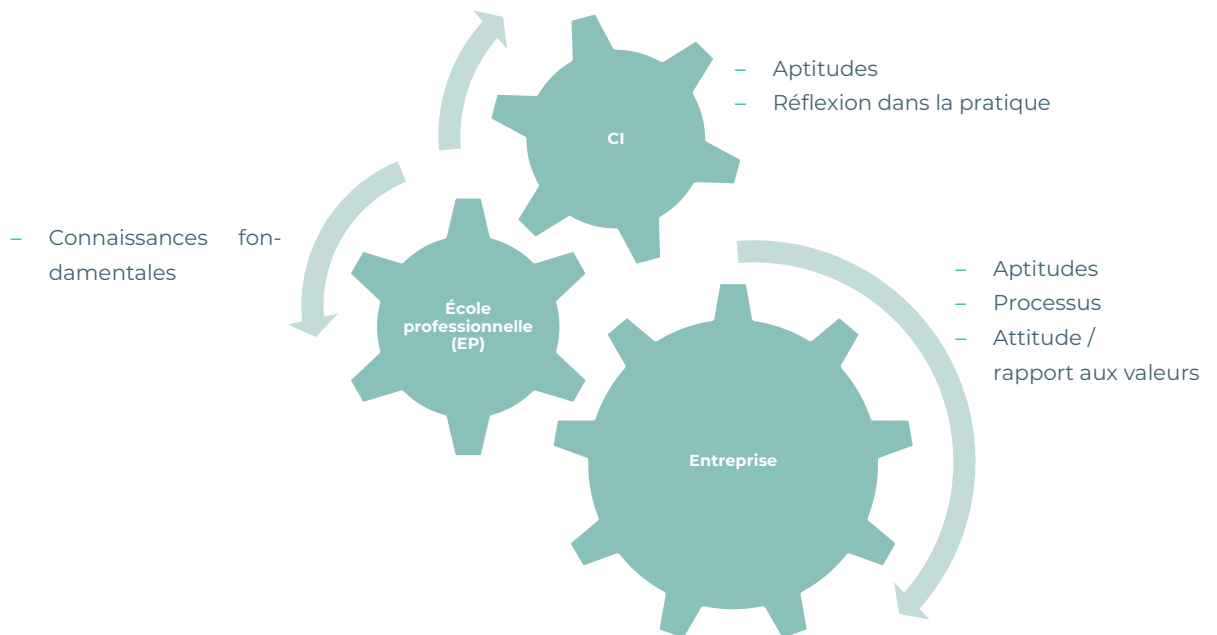
Les employé-e-s de commerce CFC analysent leurs approches et leurs actions de manière responsable. Elles/ils s'adaptent aux changements, tirent des enseignements utiles de leurs limites face au stress et agissent dans une optique de développement personnel. Elles/ils se distinguent par leur motivation, leur comportement au travail exemplaire et leur volonté de se former tout au long de la vie.



3.2 Interaction des lieux de formation

Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les trois lieux de formation (entreprise, CI et école professionnelle) sont des gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Pendant toute la durée de la formation, les personnes en formation doivent être soutenues, afin de parvenir à établir un lien entre la théorie et la pratique. De ce fait, une collaboration entre les lieux de formation est primordiale et la transmission des compétences opérationnelles est une tâche commune à ces trois lieux.



La contribution spécifique des lieux de formation peut être résumée comme suit :

Entreprises formatrices

Dans le cadre de la formation initiale en entreprise (FIEn), la formation à la pratique professionnelle se déroule dans une entreprise formatrice.

Dans le cadre de la formation initiale en école (FIEc), les écoles de commerce et les écoles de culture générale, de même que des prestataires privés, jouent un rôle déterminant dans la formation à la pratique professionnelle des employé-e-s de commerce.

Cours interentreprises

Les CI visent essentiellement l'enseignement et l'acquisition d'aptitudes de base et de connaissances spécifiques à la branche de formation. En outre, les CI complètent la formation en entreprise et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Écoles professionnelles

Les écoles professionnelles dispensent une formation scolaire globale qui englobe l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.



3.3 Aperçu de la formation

L'aperçu de la formation d'employé-e de commerce CFC SA illustre le processus d'acquisition des différentes compétences opérationnelles, spécifique à la branche, dans les trois lieux de formation.

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 c5 Contrôler les factures reçues	CO d1 Prendre en compte les besoins	CO a1 Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	CO c4 Définir les caractéristiques du groupe cible	CO a2 S'informer sur les réseaux professionnels	CO d1 Instaurer un contact numérique	CO a3 Clarifier et exécuter un mandat	CO c5 Établir une facture	CO a2 Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	CO b3 Participer aux discussions spécialisées	CO c1 Planifier et coordonner des rendez-vous et des tâches	CO d1 Téléphoner de manière professionnelle	CO a2 Utiliser et entretenir son réseau professionnel	CO c4 Créer des contenus de communication et mener à bien des mesures de communication	CO e5 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication
	CO c1 Planifier une journée de travail	CO d1 Traiter ou transférer des demandes	CO a1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	CO c2 Recueillir et traiter des informations sur les mandats	CO e1 Instaurer des relations	CO c2 Créer un document de soutien	CO d2 Répondre à des objections	CO b2 Avoir le sens du service	CO d3 Préparer et mener un entretien de vente	CO a2 Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux	CO c4 Tenir compte de l'évolution multimédia dans les mesures de communication	CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO d1 Traiter des plaintes et des réclamations	CO a2 Entretenir des relations	CO e2 Demander des feedbacks sur les prises de contact et en tirer profit	CO b3 Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion
	CO c1 Instaurer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée	CO d2 Transmettre des informations	CO c1 Organiser un événement	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO e3 Instaurer des relations	CO c2 Créer un document de soutien	CO d2 Montrer l'avantage client lors des entretiens de conseil	CO b2 Recueillir et traiter des informations sur les mandats	CO d4 Entretenir des relations	CO a3 Recevoir des retours	CO c2 Gérer un agenda	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO b4 Planifier des tâches de gestion de projet	CO e1 Résoudre des problèmes techniques	CO a3 Recevoir des retours	CO c3 Répondre à des objections
	CO c2 Créer un document de soutien	CO d2 Répondre à des objections	CO c2 Gérer un agenda	CO b2 Recueillir et traiter des informations sur les mandats	CO e3 Instaurer des relations	CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets	CO d4 Entretenir des relations	CO a3 Recevoir des retours	CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	CO b4 Gérer des environnements de travail dans des projets	CO e3 Effectuer des évaluations quantitatives	CO a3 Recevoir des retours	CO c3 Répondre à des objections
	CO c2 Gérer un agenda	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO e3 Instaurer des relations	CO c2 Organiser l'archivage	CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	CO b4 Évaluer des projets	CO d4 Entretenir des relations	CO a3 Recevoir des retours	CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO e1 Reconnaître des risques en matière de sécurité des données	CO b4 Évaluer des projets	CO e3 Effectuer des évaluations qualitatives	CO a3 Recevoir des retours	CO c3 Répondre à des objections
	CO c2 Rédiger un procès-verbal ou un compte-rendu de réunion	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO c2 Organiser l'archivage	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO e3 Instaurer des relations	CO c5 Établir un budget et un décompte	CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données	CO b5 Contribuer positivement aux changements	CO d4 Entretenir des relations	CO a3 Recevoir des retours	CO c2 Organiser l'archivage	CO e1 Travailler avec des logiciels et des bases de données	CO b5 Contribuer positivement aux changements	CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations	CO a3 Recevoir des retours	CO c3 Répondre à des objections
	CO c5 Établir un budget et un décompte	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO c5 Tenir le livre de caisse	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO e3 Instaurer des relations	CO c5 Tenir le livre de caisse	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Documenter des processus	CO d4 Entretenir des relations	CO a3 Recevoir des retours	CO c5 Tenir le livre de caisse	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Documenter des processus	CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations	CO a3 Recevoir des retours	CO c3 Répondre à des objections
	CO c5 Tenir le livre de caisse	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO c5 Contrôler les paiements entrants	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO e3 Instaurer des relations	CO c5 Contrôler les paiements entrants	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Optimiser des processus	CO d4 Entretenir des relations	CO a3 Recevoir des retours	CO c5 Contrôler les paiements entrants	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Optimiser des processus	CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations	CO a3 Recevoir des retours	CO c3 Répondre à des objections
	CO c5 Contrôler les paiements entrants	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO e3 Instaurer des relations	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO d4 Entretenir des relations	CO a3 Recevoir des retours	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations	CO a3 Recevoir des retours	CO c3 Répondre à des objections
	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO e3 Instaurer des relations	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO d4 Entretenir des relations	CO a3 Recevoir des retours	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations	CO a3 Recevoir des retours	CO c3 Répondre à des objections
	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO e3 Instaurer des relations	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO d4 Entretenir des relations	CO a3 Recevoir des retours	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations	CO a3 Recevoir des retours	CO c3 Répondre à des objections
	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO e3 Instaurer des relations	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO d4 Entretenir des relations	CO a3 Recevoir des retours	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations	CO a3 Recevoir des retours	CO c3 Répondre à des objections
	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO d2 Traiter des plaintes et des réclamations	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO b2 Analyser les interfaces en entreprise	CO e3 Instaurer des relations	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO d4 Entretenir des relations	CO a3 Recevoir des retours	CO c5 Établir des ordres de paiement	CO e2 Rechercher et utiliser des informations relatives à l'entreprise	CO c3 Créer et superviser un calendrier	CO e3 Interpréter des résultats d'évaluations	CO a3 Recevoir des retours	CO c3 Répondre à des objections

Légende

- Auto-évaluation et évaluation externe : grille de compétences
- Note d'expérience en entreprise
- Cours interentreprises
- CO Connaissances fondamentales et aptitudes dans la compétence opérationnelle concernée
-

Illustration 1: Aperçu de la formation



4 Employée/employé de commerce CFC dans la branche Services et administration

4.1 Profil de la profession

Les employé-e-s de commerce CFC de la branche généraliste Services et administration (SA) travaillent dans des entreprises de tailles différentes dans divers domaines de l'économie, dans les administrations et les organisations à but non lucratif.

Elles/ils facilitent les processus commerciaux et économiques et assument les tâches qui en découlent, par exemple :

- Traiter des demandes de client-e-s et de fournisseurs en ligne ou hors ligne
- Traiter des commandes internes et externes
- Coordonner et organiser des processus de travail internes
- Rechercher des informations sur le marché et la branche et les évaluer
- Prendre des mesures d'assurance qualité
- Rédiger des contenus numériques et assurer la gestion des données

4.2 L'association de formation professionnelle CIFIC Suisse

Les responsables de la branche de formation et d'examens Services et administration (SA) sont l'Union suisse des arts et métiers, l'Union patronale suisse et la Société suisse des employés de commerce. Ils forment ensemble l'association de formation Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse (CIFIC Suisse).

4.3 Commissions des cours cantonales

Les commissions des cours cantonales de la CIFIC Suisse se chargent de la mise en œuvre des CI et de la partie entreprise de la procédure de qualification de la branche SA. Les commissions des cours cantonales sont le point de contact pour les personnes en formation, les entreprises formatrices et les autorités cantonales de surveillance.

4.4 Formation initiale en entreprise ou en école

La formation initiale d'employé-e de commerce CFC peut être suivie en tant que formation initiale en entreprise ou formation initiale en école.

Dans le cadre de la formation initiale en entreprise (FIEEn), la formation à la pratique professionnelle se déroule dans une entreprise formatrice. Ici, les personnes en formation assimilent les principales activités et aptitudes pratiques de la profession.

Dans le cadre de la formation initiale en école (FIEc), les écoles de commerce et les écoles de culture générale, de même que des prestataires privés, jouent un rôle déterminant dans la formation à la pratique professionnelle des employé-e-s de commerce. Généralement, la partie école représente un nombre d'heures nettement plus élevé que dans la FIEEn. Lors d'un stage de longue durée, les personnes en formation approfondissent leurs acquis scolaires dans l'entreprise de stage et assimilent ainsi les principales activités et les aptitudes pratiques de la profession.

À la fin de leur formation, les personnes qui suivent une formation initiale FIEEn, de même que celles qui suivent une formation initiale FIEc, passent la même procédure de qualification avec des examens finaux



conformément aux compétences opérationnelles décrites dans l'ordonnance sur la formation et le plan de formation.

4.5 Autres voies menant à la certification professionnelle

Diverses voies mènent au certificat professionnel d'employé-e de commerce CFC SA. Les compétences opérationnelles décrites dans l'ordonnance sur la formation et le plan de formation sont identiques pour toutes les procédures de qualification.

Formation professionnelle initiale raccourcie

En accord avec les parties contractuelles, l'autorité cantonale compétente peut raccourcir la formation professionnelle initiale lorsque la personne en formation est déjà titulaire d'un premier titre de formation, par exemple celui d'employé-e de commerce AFP (anciennement assistant-e de bureau AFP). Dans le cas d'une formation initiale raccourcie, la personne entre directement en 2^e année de formation. La formation initiale raccourcie nécessite de clarifier soigneusement les compétences et d'élaborer un programme de formation en entreprise correspondant.

Les règles en vigueur pour une formation initiale d'employé-e de commerce CFC SA raccourcie sont les suivantes :

- Dans la formation professionnelle initiale raccourcie, toutes les compétences opérationnelles du profil de qualification Employé-e de commerce CFC doivent être acquises.
- La partie entreprise de l'examen final est identique à celle de la formation initiale en trois ans.
- Les deux notes d'expérience partie entreprise de la 1^{re} année de formation sont supprimées.
- En principe, il faut participer aux 10 jours de CI et effectuer les deux contrôles de compétences CI, sous réserve d'une disposition contraire de l'autorité cantonale compétente.

Procédure de qualification pour adultes

La procédure de qualification pour adultes s'adresse aux personnes qui ont acquis leur expérience préalable en dehors d'une formation professionnelle initiale classique et peuvent justifier d'une expérience professionnelle d'au moins cinq ans dans le domaine professionnel (OFPr article 32).

Les candidat-e-s à la procédure de qualification pour adultes passent la procédure de qualification avec examens finaux conformément aux compétences opérationnelles décrites dans l'ordonnance sur la formation et le plan de formation. L'admission directe aux examens finaux relève de la compétence de l'Office de la formation professionnelle du canton de domicile.

Validation des acquis de l'expérience

Dans le cadre de la validation des acquis de l'expérience, les compétences acquises en dehors d'une formation initiale réglementée font l'objet d'une procédure structurée (bilan et dossier de validation), sont évaluées et validées. Il faut avoir accumulé une expérience professionnelle de cinq ans au minimum. L'admission à la procédure de validation relève de la compétence du canton responsable.



5 Environnement de travail et d'apprentissage numérique Konvink

L'environnement de travail et d'apprentissage numérique Konvink est la plateforme nationale dédiée à la formation des employé-e de commerce CFC de la branche SA et comprend les éléments suivants :

- documentation d'apprentissage en ligne pour la formation en entreprise ;
- médias d'apprentissage pour les CI ;
- médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles.

Sur Konvink, tous les contenus d'apprentissage et instruments de mise en œuvre spécifiques à la profession et à la branche sont à la disposition des personnes en formation, des formatrices et formateurs en entreprise ainsi que des formatrices et formateurs CI pour la formation en entreprise, dans le cadre des CI et de l'enseignement scolaire des connaissances professionnelles, indépendamment du lieu et du temps. L'utilisation conjointe des contenus sur Konvink renforce la coopération entre les lieux de formation.

La licence pour un accès personnel à Konvink peut être commandée dans la boutique en ligne de la CIFIC Suisse (www.igkg.ch/fr/) et reste valable pendant toute la durée de la formation.



6 Lieu de formation entreprise

6.1 Systématique de la formation en entreprise

La formation en entreprise est gérée et encadrée par les formatrices et formateurs en entreprise. Les CI transmettent en outre des compétences de base et spécifiques à la branche, contribuant ainsi à la réussite de l'apprentissage. Les acquis assimilés à l'école professionnelle et dans le cadre des CI peuvent ainsi être directement mis en pratique et évalués sur le lieu de travail.

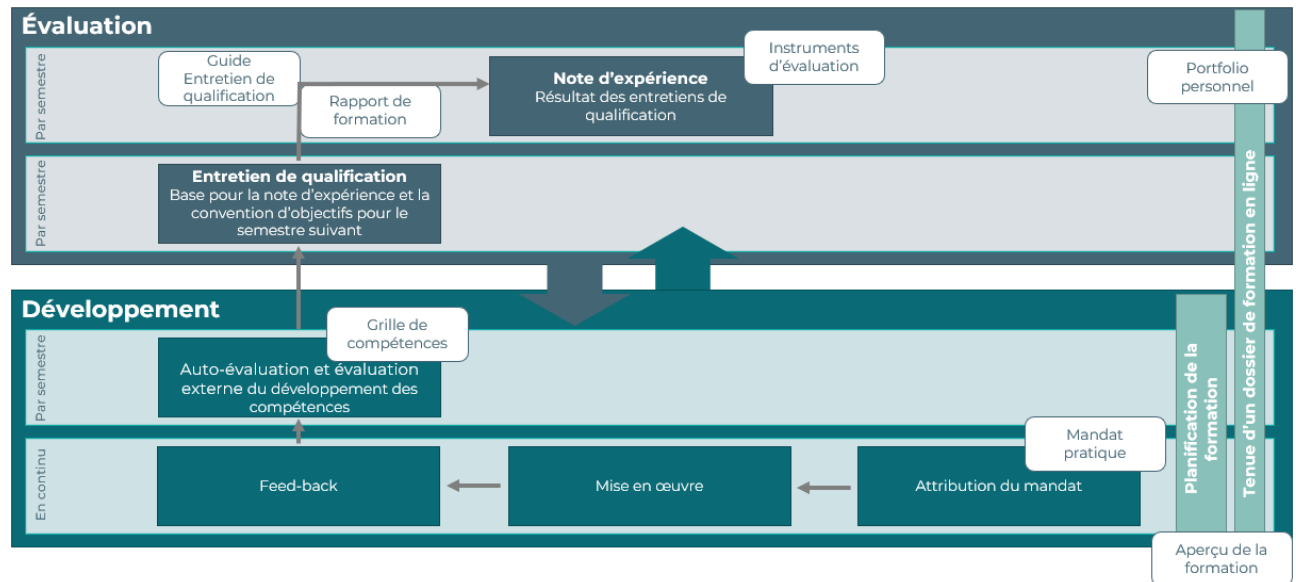


Illustration 2: Systématique globale de la formation en entreprise

6.2 Documentation d'apprentissage en ligne

Dans la documentation d'apprentissage en ligne sur Konvink, les principaux instruments de mise en œuvre pour la formation en entreprise (mandats pratiques et grille de compétences) ainsi que divers outils sont à la disposition des personnes en formation. La documentation d'apprentissage en ligne aide les personnes en formation à acquérir les compétences requises de manière ciblée et de leur propre initiative tout au long de leur parcours. En outre, les personnes en formation peuvent consigner leurs expériences et leurs conclusions, les outils utilisés ainsi que les contrôles des compétences (p. ex. certificats en langues) de tous les lieux de formation dans leur portfolio personnel.

Grâce à la documentation d'apprentissage en ligne, les formatrices et formateurs en entreprise disposent d'outils pour la planification de la formation, la préparation et le déroulement de l'entretien de qualification, ainsi que d'un modèle de rapport de formation. En outre, dans cette documentation d'apprentissage en ligne, les formatrices et formateurs en entreprise trouvent l'instrument d'évaluation pour l'évaluation semestrielle de la prestation en entreprise de leurs personnes en formation.



6.3 Planification de la formation

L'aperçu de la formation au point 3.3 constitue la base de la planification de la formation professionnelle en entreprise. Dans l'aperçu de la formation, vous trouverez l'ordre dans lequel les différentes compétences opérationnelles sont acquises dans les lieux de formation. Pour la formation en entreprise, l'ordre peut être modifié si nécessaire au cours d'une année d'apprentissage et consigné dans le plan de formation.

Mandats pratiques	CO	EP	Sem	1e année d'apprentissage		2* année d'apprentissage		3* année d'apprentissage		À remplir avant	Département/Personne compétente
				Sem	Sem	Sem	Sem	Sem	Sem		
Domaine de compétence opérationnelle A – Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques											
Participer activement aux entretiens de qualification	a1	1-2	1-2	*							
Fixer des objectifs SMART et en déduire des mesures	a1	3-4	3-4			*					
Découvrir ses talents, ses points forts et ses points faibles	a1	5-6	5-6					*			
S'informer sur les réseaux professionnels	a2	1-2	1-2	*							
Utiliser et entretenir son réseau professionnel	a2	5-6	5-6					*			
Actualiser son profil professionnel sur les médias sociaux	a2	5-6	5-6					*			
Clarifier et exécuter un mandat	a3	3-4	3-4			*					
Recevoir des retours	a3	5-6	5-6					*			
Domaine de compétence opérationnelle B – Interaction dans un milieu de travail interconnecté											
Faire preuve d'esprit d'équipe	b1	1-2	3-4			*					
Avoir le sens du service	b2	3-4	3-4			*					
Recevoir et transmettre des informations	b2	3-4	3-4			*					
Analyser les interfaces en entreprise	b2	3-4	3-4			*					
Recueillir et traiter des informations sur les mandats	b2	3-4	3-4			*					
Interpréter les développements économiques et se forger sa propre opinion	b3	5-6	5-6					*			
Participer aux discussions spécialisées	b3	5-6	5-6						*		
Planifier des tâches de gestion de projet	b4	3-4	3-4			*					
Gérer des environnements de travail dans des projets	b4	3-4	3-4			*					
Évaluer des projets	b4	3-4	3-4			*					
Contribuer positivement aux changements	b5	3-4	3-4			*					

Illustration 3: Extrait modèle de plan de formation par année



6.4 Mandats pratiques

Les mandats pratiques facilitent la réalisation de tâches et activités essentielles et pertinentes dans l'entreprise et sont le principal instrument de gestion du développement des compétences des personnes en formation. Les mandats pratiques se basent sur les compétences opérationnelles définies dans le plan de formation et font également appel à des connaissances spécifiques aux différentes branches.

La définition de la tâche des mandats pratiques propose plusieurs étapes à suivre et fait systématiquement le lien avec la pratique en entreprise. Les mandats pratiques renvoient par ailleurs aux connaissances professionnelles fondamentales que les personnes en formation peuvent déjà acquérir dans les écoles professionnelles ou par elles-mêmes en travaillant sur les éléments opérationnels correspondants.

Les personnes en formation exécutent les mandats pratiques directement dans leur quotidien professionnel et acquièrent ainsi les compétences opérationnelles. Le fait de documenter et de réfléchir à leur expérience par la suite les amène à développer encore davantage ces compétences. Pour documenter leur approche personnelle de la mise en œuvre, les personnes en formation ont besoin de 30 à 90 minutes, en fonction de la complexité du mandat.

La mise en œuvre systématique de tous les mandats pratiques prescrits permet de s'assurer que les personnes en formation ont acquis toutes les compétences opérationnelles requises, ce qui les place dans les meilleures conditions pour réussir leur formation professionnelle.

6.5 Grille de compétences

À la fin d'un semestre, après avoir exécuté tous les mandats pratiques prévus pour le semestre, les personnes en formation procèdent à une évaluation personnelle de leur niveau de compétence en s'appuyant sur la grille de compétences. Les questions principales et les critères de la grille de compétences leur permettent d'évaluer dans quelle mesure les compétences opérationnelles sont déjà acquises et doivent encore être améliorées. Cela stimule la capacité de réflexion des personnes en formation et met en évidence les points forts et les points faibles.

Parallèlement, les formatrices et formateurs en entreprise effectuent une évaluation externe des compétences des personnes en formation. La grille de compétences est un outil précieux pour le développement ciblé des compétences et constitue le point de départ de la planification d'autres mesures de développement. L'auto-évaluation et l'évaluation externe servent également de base aux entretiens de qualification semestriels.

6.6 Entretien de qualification / rapport de formation

Une fois par semestre, les formatrices et formateurs en entreprise organisent un entretien de qualification avec les personnes en formation sur la base des grilles de compétences complétées (auto-évaluation et évaluation externe) et des réalisations documentées des mandats pratiques.

L'entretien de qualification permet aux personnes en formation d'avoir un point de vue externe sur le développement de leurs propres compétences en échangeant avec leurs formatrices et formateurs en entreprise. Sur la base de cet échange, des mesures sont définies pour le semestre à venir, afin de garantir le bon déroulement de la formation. L'entretien de qualification est source de transparence et d'engagement pour les deux parties. Il constitue un bilan important dans le cadre de la formation en entreprise.

Le résultat de l'entretien de qualification est consigné dans le rapport de formation qui est signé par toutes les parties contractuelles. Sur demande, le rapport de formation doit être présenté aux autorités cantonales de surveillance.



6.7 Note d'expérience partie entreprise

Sur la base de l'entretien de qualification semestriel et du rapport de formation, à la fin du semestre, les formatrices et formateurs en entreprise évaluent les prestations en entreprise des personnes en formation. Cette évaluation est intégrée à la procédure de qualification en tant que note d'expérience – contrôle des compétences partie entreprise (CCE) – ce qui met en exergue l'importance du lieu de formation entreprise dans la procédure de qualification.

Évaluation et attribution des notes

Une grille d'évaluation standardisée est mise à la disposition des formatrices et formateurs en entreprise sur Konvink pour garantir une évaluation équitable. En s'appuyant sur les critères d'évaluation prescrits, les formatrices et formateurs en entreprise procèdent à une évaluation et justifient intelligiblement chaque point déduit. Une fois l'évaluation terminée, la note d'expérience est générée automatiquement. Ensuite, la note du contrôle des compétences partie entreprise peut être communiquée à la plateforme d'échanges de données cantonale BDEFA2 via Konvink.

Dans l'ensemble, sur toute la durée de la formation, six notes d'expérience en entreprise sont générées, et la dernière doit l'être au plus tard le 15 mai du sixième semestre de formation. Les notes d'expérience en entreprise sont reprises si la personne en formation change d'entreprise ou de branche.

Archivage

Le dossier complet relatif aux notes d'expérience en entreprise est soumis à l'obligation d'archivage et doit être conservé pendant au moins un an après la publication du résultat global de la procédure de qualification ou jusqu'à l'aboutissement d'une éventuelle procédure de recours.



7 Lieu de formation cours interentreprises

7.1 Introduction

Pendant leur formation, les employé-e-s de commerce CFC SA suivent en tout 10 jours de CI, aussi bien dans le cadre de la formation initiale FIEn que de la formation initiale FIEc. Les CI visent essentiellement l'enseignement et l'acquisition d'aptitudes de base. Outre l'assimilation de compétences opérationnelles spécifiques à la branche, les CI visent à stimuler la capacité de réflexion des personnes en formation et soutiennent l'apprentissage autonome. Dans le contexte de la coopération entre les lieux de formation, les CI complètent la formation en entreprise et à l'école professionnelle.

Sur Konvink, les médias d'apprentissage CI mettent à la disposition des personnes en formation tous les contenus d'apprentissage spécifiques à la profession et à la branche, de même que toutes les bases pour préparer les contrôles de compétences CI (note d'expérience CI).

7.2 Structure des CI

Les CI pour les employé-e-s de commerce CFC SA se déroulent selon le concept de blended learning. Le blended learning est un cadre d'apprentissage englobant une association et une combinaison judicieuse de cours en présentiel traditionnels et de formes didactiques de l'apprentissage autonome. Le blended learning associe différents médias, méthodes et théories d'apprentissage. Les cours en présentiel et les phases d'autoapprentissage autonome encadré sont parfaitement harmonisés.

Jours de CI en présentiel

Les huit jours de CI en présentiel permettent aux personnes en formation d'approfondir les connaissances et aptitudes fondamentales étudiées à l'école professionnelle et encouragent le développement ciblé de compétences transversales. Pendant les journées en présentiel, elles travaillent sur les contenus d'apprentissage prescrits, analysent leur expérience pratique et échangent avec d'autres personnes en formation et avec les formatrices et formateurs CI. À l'aide de travaux préparatoires et de tâches de suivi spécifiques, les personnes en formation se préparent en vue des jours en présentiel lors desquels elles approfondissent les connaissances acquises (transfert de connaissances).

Jours de CI en phase d'autoapprentissage autonome encadré

Deux des dix jours de CI (CI 3 et CI 5) se déroulent sous forme de phases d'autoapprentissage autonome encadré (blended learning). Pendant ces phases, les personnes en formation traitent des mandats de travail imposés qui contiennent des directives concrètes sur l'objectif d'apprentissage, le contenu d'apprentissage, les étapes de travail et le volume de travail. Pendant les phases d'autoapprentissage autonome, les personnes en formation assimilent des contenus importants à l'aide d'unités d'apprentissage en utilisant les différents éléments didactiques de ces unités (module de connaissance, séquence de démonstration, unité de formation et unité de transfert) de manière autonome. Pour l'autocontrôle, les personnes en formation disposent de tests d'entraînement spécifiques.

Le jour de CI qui précède cette phase, les formatrices et formateurs CI introduisent chaque fois les mandats des phases d'autoapprentissage autonome et accompagnent les personnes en formation pendant la mise en œuvre. Les formatrices et formateurs CI indiquent également sous quelle forme les personnes en formation doivent documenter leurs progrès en matière d'apprentissage et pour quand elles doivent soumettre cette documentation.

Les personnes en formation fixent le moment de la phase d'autoapprentissage autonome et de l'exécution concrète du mandat en concertation avec leurs formatrices et formateurs en entreprise. Le jour de CI en phase d'autoapprentissage autonome encadré représente une charge de travail de huit heures au total et est considéré comme du temps de travail au même titre que les jours de CI en présentiel.



7.3 Aperçu du programme des CI

		1 ^{re} année d'apprentissage		2 ^e année d'apprentissage			3 ^e année d'apprentissage		
Jours en présentiel Préparation / Suivi	CI 1 (septembre) Formation / CI Organisation / Rôle Travailler avec Konvink UA « Gérer habilement les interfaces en entreprise » Méthode des 6 étapes Bases du traitement des mandats Orientation vers les services	CI 2 (octobre) Transmission d'informations Découverte de l'entreprise Introduction présentation d'oeuvre Introduction CC-CI 1 Introduction phase d'apprentissage autonome encadré	CI 4 (mai / juin) État des lieux sur le mandat de transfert CC-CI 1 Concept d'information et de communication Réclamations Produits / services Réglementations dans l'entreprise Introduction CC-CI 2	CI 6 (octobre) Mon projet Idée Esquisse Objectif / calendrier Prochaines étapes Groupes d'apprentissage	CI 7 (décembre) Mon projet Objectif du projet Calendrier du projet UA (approfondissement) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles	CI 8 (janvier) Mon projet État du projet Calendrier du projet Documentation UA (fin) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles	CI 9 (septembre - novembre) Mon projet Réflexion / finalisation Entreprise et environnement Analyse PESTEL État des lieux Input procédure de qualification en entreprise Introduction présentation de projet	CI 10 (janvier) Mon projet Présentation Atelier compétences transversales Planification du développement professionnel Fin	
	Phase d'apprentissage autonome encadré Préparation / Suivi	Suivi CI 1 Préparation CI 2	Suivi CI 2 Mandat CI 3 Mandat de transfert 1	Suivi CI 4 Mandat CI 5 Mandat de transfert 1	Suivi CI 6 Préparation CI 7 Mandat de transfert 2	Suivi CI 7 Préparation CI 8 Mandat de transfert 2	Suivi CI 8 Préparation CI 9 Mandat de transfert 2 Certificat e-test CC-CI 2	Suivi CI 9 Préparation CI 10 Mandat de transfert 2	
	Contrôles de compétence Mandat de transfert (Euvre)		CI 3 (octobre-mai) Mise en oeuvre du mandat de travail CI 3 UA Traiter les demandes des clients sur différents canaux Certificat e-test CC-CI 1	CI 5 (juin-octobre) Mise en oeuvre du mandat de travail CI 5 UA (introduction) Infrastructure numérique Gestion des données Contenus numériques Textes compréhensibles Mon projet Idée de projet et réalisation d'une esquisse	CC-CI 1 : Certificat e-test (40%) ★ Gérer habilement les interfaces en entreprise Traiter les demandes des clients sur différents canaux	CC-CI 1 : Mandat de transfert (60%) ★ Mandat de transfert « Traiter les demandes des clients »	CC-CI 2 : Certificat e-test (40%) ★ Utiliser des infrastructures numériques Créer des contenus numériques Garantir la gestion des données Rédiger des textes compréhensibles	CC-CI 2 : Mandat de transfert (60%) ★ Mandat de transfert « Mon projet » [mise en oeuvre du projet personnel dans l'entreprise, documentation et présentation]	

★ Remise après le CI 4 // évaluation et remise des notes au plus tard le 15 août de la 2^e année

★ Remise jusqu'au CI 10 // évaluation et remise des notes au plus tard le 15 mai de la 3^e année

Illustration 4: Programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA



7.4 Apprentissage autonome

Dans le cadre du concept de blended learning, l'apprentissage autonome peut être organisé de manière plus individuelle, plus flexible et plus efficace. Cela contribue à :

- **favoriser l'autonomie des personnes en formation** : dans l'apprentissage autonome, les personnes en formation assument la responsabilité de leur processus d'apprentissage. Elles apprennent à prendre leurs propres décisions et à suivre rigoureusement leurs objectifs.
- **accroître la motivation pour apprendre** : les personnes en formation peuvent intégrer leurs propres expériences issues de leur quotidien professionnel. En outre, elles peuvent suivre et reconnaître elles-mêmes leurs processus et leurs progrès d'apprentissage. Tout cela a un impact positif sur la motivation des personnes en formation.
- **améliorer les résultats d'apprentissage** : l'apprentissage autonome permet aux personnes en formation de choisir leurs propres méthodes et stratégies d'apprentissage et de les adapter à leurs besoins individuels. Ainsi, elles peuvent améliorer leurs résultats et atteindre plus rapidement leurs objectifs.
- **augmenter la flexibilité de l'apprentissage** : dans l'apprentissage autonome, les personnes en formation peuvent déterminer elles-mêmes leur temps d'étude et leur lieu d'apprentissage. Ainsi, elles peuvent organiser leurs processus d'apprentissage de manière plus flexible et mieux les intégrer dans leur quotidien.
- **mieux prendre en compte les besoins individuels des personnes en formation** : dans l'apprentissage autonome, les personnes en formation peuvent structurer leurs processus d'apprentissage de manière individuelle et les adapter à leurs propres besoins et intérêts. Cela permet de rendre l'apprentissage plus en phase avec les capacités et les besoins individuels des personnes en formation.

7.5 Note d'expérience partie cours interentreprises

Pendant leur formation, les personnes en formation passent deux contrôles de compétences CI (CC-CI). Les notes de ces deux CC-CI ont le même poids et sont intégrées dans la procédure de qualification (PQ) en tant que note d'expérience CI.

Étendue

Chaque CC-CI se compose de plusieurs tests de certification et d'un mandat de transfert. L'évaluation du test de certification représente 40 % de la note et le mandat de transfert 60 %.

	CC-CI 1	CC-CI 2
Tests de certification (40 %)	<ul style="list-style-type: none">– Gérer habilement les interfaces en entreprise– Traiter les demandes des client-e-s sur différents canaux	<ul style="list-style-type: none">– Utiliser des infrastructures numériques– Garantir la gestion des données– Créer des contenus numériques– Rédiger des textes compréhensibles
Mandat de transfert (60 %)	<ul style="list-style-type: none">– Traiter les demandes des clients	<ul style="list-style-type: none">– Mon projet



Préparation

L'introduction aux CC-CI a lieu dans le cadre du CI (CI 2 et CI 4). La préparation s'effectue en dehors du CI après la communication des instructions. Pour préparer les deux CC-CI, les entreprises mettent 30 heures à la disposition des personnes en formation dans l'entreprise. Si elles ont besoin de plus de temps, elles doivent terminer leur préparation en dehors de leurs heures de travail.

Les personnes en formation documentent la réalisation des mandats de transfert dans l'environnement de travail et d'apprentissage Konvink sous la forme d'une œuvre multimédia et soumettent cette œuvre avec les résultats des tests de certification via l'outil « Mes prestations fournies lors des examens ». Pendant la réalisation du mandat, les formatrices et formateurs CI encadrent les personnes en formation. Pendant la préparation en entreprise, les formatrices et formateurs en entreprise assistent les personnes en formation en assumant le rôle de coach.

Délais de soumission et évaluation

Le CC-CI 1 doit être soumis après le CI 4 et le CC-CI 2 après le CI 9. La commission des cours cantonale fixe les délais de soumission contraignants. Un point entier est déduit en cas de soumission tardive du CC-CI. Si le délai supplémentaire fixé par la commission des cours n'est pas respecté, la note du CC-CI est 1.0.

Les formatrices et formateurs CI se chargent de l'évaluation. Dans un souci d'uniformité et d'impartialité, la CIFC Suisse a élaboré une grille d'évaluation standardisée mise à la disposition des formatrices et formateurs CI sur Konvink.

Attribution et communication des notes

Les délais suivants sont fixés pour l'évaluation et l'attribution des notes :

Pour le CC-CI 1 : au plus tard le 15 août de la deuxième année de formation.

Pour le CC-CI 2 : au plus tard le 15 mai de la troisième année de formation.

Les notes des CC-CI sont saisies sur Konvink et transmises à la plateforme d'échange de données cantonale (BDEFA2). Une fois l'évaluation et l'attribution des notes terminées, les résultats sont communiqués aux personnes en formation ainsi qu'à leurs formatrices et formateurs en entreprise.

Plagiat

Les personnes en formation doivent rédiger le CC-CI de leur propre main, sous forme de travail individuel. Lorsqu'elles utilisent des contenus qu'elles n'ont pas elles-mêmes créés, elles doivent toujours citer les sources. En soumettant le CC-CI, les personnes en formation confirment qu'elles l'ont rédigé elles-mêmes. La reproduction de textes et d'idées de tiers, sans indication claire, constitue une infraction aux droits d'auteur. Un plagiat constitue une infraction au règlement d'examen et est sanctionné en conséquence dans l'évaluation.

Dispositions d'exécution des tests de certification

Dans le cadre des deux CC-CI, les personnes en formation passent au total 6 tests de certification sur Konvink : 3 pour le CC-CI 1 et 3 pour le CC-CI 2. Les dispositions d'exécution suivantes s'appliquent aux tests de certification :

- Les personnes en formation passent les tests de certification dans le cadre des phases d'autoapprentissage autonome encadré.
- La commission des cours cantonale compétente distribue le mandat correspondant.
- Les tests de certification doivent être exécutés sous forme de travail individuel et sans outils.
- Ces tests ne peuvent être passés qu'une seule fois.
- Les personnes en formation soumettent le résultat du test de certification en même temps que le mandat de transfert/l'œuvre sous forme de CC-CI, dans les délais. La commission des cours cantonale compétente fixe les délais de soumission contraignants.



En cas de problèmes techniques pendant l'exécution du test de certification, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Si le test de certification n'est pas lancé correctement ou interrompu après deux minutes, il peut être recommencé.
- Si le test de certification est interrompu avant la fin en raison d'un problème chez le fournisseur du système Konvink, il peut être recommencé.
- Si le test de certification est interrompu avant la fin en raison d'un autre problème technique (p. ex. panne des appareils, plantage du système d'exploitation, problème de connexion Internet, etc.) ou d'une erreur de manipulation de la personne en formation, le test de certification ne peut pas être recommencé. Le cas échéant, il est réputé non réussi.
- En cas de litiges, les données du reporting Konvink prévalent.

Archivage

Le dossier relatif à l'évaluation des CC-CI est automatiquement archivé sur Konvink. Le délai de conservation est de minimum un an après la publication du résultat global une fois la procédure de qualification clôturée ou la procédure de recours terminée.



8 Lieu de formation école professionnelle

8.1 Bases

Dans les écoles professionnelles, les cours se basent sur les plans d'études nationaux. Ces derniers permettent une mise en œuvre uniforme et soutiennent le corps enseignant dans la planification et la préparation des cours axés sur les compétences opérationnelles.

Grâce aux médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles, les personnes en formation ont à leur disposition sur Konvink tous les contenus requis pour l'enseignement scolaire des connaissances professionnelles.

8.2 Options

Les options approfondissent certains domaines des compétences opérationnelles du profil de qualification. Elles sont enseignées en 3^e année de formation dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle et permettent de stimuler les points forts et les intérêts des personnes en formation. Pour choisir les options, les formatrices et formateurs en entreprise analysent d'abord les points forts ou les intérêts individuels des personnes en formation ainsi que les options envisageables dans l'entreprise. Il faut choisir une option parmi les options possibles au plus tard à la fin de la deuxième année de formation. La personne en formation pose ce choix en concertation avec l'entreprise formatrice. L'option n'est pas consignée dans le contrat d'apprentissage ni mentionnée sur le certificat de capacité.

Le choix peut se porter sur les options suivantes :

Employé-e de commerce CFC	Employé-e de commerce CFC avec MP1
<ul style="list-style-type: none">– Finances– Communication dans la langue nationale– Communication dans la langue étrangère– Technologie	<ul style="list-style-type: none">– Finances– Communication dans la langue nationale– Communication dans la langue étrangère

La langue nationale est la langue nationale parlée à l'école. La langue étrangère est imposée par le canton.

8.3 Domaine à choix

Au début de la formation, les parties contractuelles définissent le domaine à choix conjointement avec l'école professionnelle. Le domaine à choix est enseigné pendant les quatre premiers semestres. Le domaine à choix n'est pas consigné dans le contrat d'apprentissage.

Domaine à choix A : deuxième langue étrangère	Domaine à choix B : travail de projet individuel
Dans le domaine à choix A « Deuxième langue étrangère », les personnes en formation approfondissent leurs connaissances orales et écrites d'une deuxième langue nationale (niveau de langue B1).	Dans le domaine à choix B « Travail de projet individuel », les personnes en formation apprennent à se faire comprendre dans un environnement de travail plurilingue et à agir de manière appropriée dans un contexte interculturel. Parallèlement, elles réalisent un projet individuel interdisciplinaire.

Lorsqu'il s'agit d'opter pour un domaine à choix, il faut en principe tenir compte des affinités linguistiques des personnes en formation. Ainsi, on recommandera le domaine à choix A aux jeunes particulièrement intéressés par les langues et le domaine à choix B aux personnes qui ont des talents commerciaux.



La maturité professionnelle intégrée (MPI) est uniquement possible avec le domaine à choix A. Le domaine à choix A est recommandé aux personnes qui, au terme de leur apprentissage, souhaitent suivre une maturité professionnelle (MP2).

8.4 Médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles

L'orfo 2023 introduit des compétences opérationnelles professionnelles transversales dans la formation commerciale initiale. Ces compétences opérationnelles sont enseignées à l'école professionnelle en tant que connaissances professionnelles et constituent la base de l'élaboration des compétences opérationnelles spécifiques aux branches dans l'entreprise et dans le cadre des CI. Pour permettre une mise en œuvre homogène de l'enseignement des connaissances professionnelles dans les écoles professionnelles à l'échelon suisse, la CSBFC, en tant que responsable de la profession d'employée/employé de commerce CFC, a développé des médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles dans les écoles. Ces médias d'apprentissage constituent la base de la mise en œuvre des mandats pratiques dans la branche SA et sont dès lors très utiles pour la formation en entreprise. En outre, grâce aux médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles, les personnes en formation peuvent se préparer au mieux aux examens finaux.

La CIFC Suisse a élaboré un ensemble de produits pour la formation qui comprend non seulement la documentation d'apprentissage en ligne pour la formation en entreprise et les médias d'apprentissage pour les CI, mais aussi les médias d'apprentissage pour l'enseignement des connaissances professionnelles.

8.5 Maturité professionnelle

Après avoir terminé avec succès l'école obligatoire et obtenu de bons résultats au niveau secondaire I, les personnes qui ont d'excellentes dispositions scolaires peuvent accéder à la maturité professionnelle commerciale MP (MP Économie et services, type économie). Cela leur permet d'envisager de suivre des études dans une haute école spécialisée. La MP peut être suivie en cours de formation (MP 1) ou après la formation (MP 2).

Conditions d'admission

Pour pouvoir suivre une MP 1, la personne doit satisfaire aux conditions d'admission fixées par le canton de domicile et réussir la procédure d'admission, généralement un examen. La MP 1 dure trois ans et comprend deux jours d'école par semaine tout au long de la formation.

Les personnes qui ne passent pas la MP pendant leur apprentissage peuvent la passer après. La MP 2 peut être suivie à plein temps en deux semestres ou à temps partiel en trois ou quatre semestres. Les cantons décident de l'offre. Pour pouvoir accéder à une MP 2, il faut dans tous les cas avoir réussi une formation initiale CFC et, selon le canton de domicile, avoir également réussi une procédure d'admission.

Plan d'études cadre et tableau des périodes d'enseignement

Le plan d'études cadre pour la maturité professionnelle, en vigueur depuis 2015, constitue la base de la formation scolaire (www.admin.ch/sbfi/fr). Les matières enseignées relevant de la formation élargie en culture générale sont réparties en trois domaines : domaine fondamental, domaine spécifique et domaine complémentaire. Un aperçu détaillé des périodes d'enseignement fait partie intégrante du plan d'études cadre pour la maturité professionnelle.

Évaluation des prestations

Contrairement à la formation d'employé-e de commerce CFC, les cours de maturité professionnelle sont davantage axés sur les matières et moins sur les compétences opérationnelles. Comme dans la formation, les prestations scolaires sont évaluées après chaque semestre. La décision relative à la promotion se fonde sur les évaluations. Un bulletin est délivré à la fin de chaque semestre pour la formation MP. En cas de prestations insuffisantes, l'admission de l'élève au semestre suivant est provisoire. Si les exigences minimales ne



sont pas remplies une deuxième fois, l'élève est exclu de la formation MP. La formation d'employé-e de commerce CFC peut toutefois être poursuivie.

8.6 Note d'expérience partie école professionnelle

La note d'expérience sur les connaissances professionnelles et la culture générale comprend les domaines des compétences opérationnelles A à E, conformément au profil de qualification Employée/Employé de commerce CFC et inclut le domaine à choix et l'option choisies. Les certificats en langues obtenus individuellement sont repris dans le portfolio personnel des personnes en formation, mais ne sont pas pertinents pour la PQ. Chaque semestre, les personnes en formation passent les contrôles des compétences dans chaque domaine des compétences opérationnelles traité (plus les contrôles des compétences du domaine à choix et de l'option choisies). Dans chaque domaine des compétences opérationnelles traité, ces contrôles englobent un examen des connaissances, de la compréhension (connaissances déclaratives) ainsi que des aptitudes (connaissances procédurales, application). Les différents examens s'appuient sur les méthodes suivantes, avec les objectifs suivants :

A : Connaissances déclaratives

Les personnes en formation traitent différentes tâches ouvertes et fermes. Elles montrent qu'elles possèdent les connaissances/la compréhension requises.

B : Connaissances procédurales

Les personnes en formation traitent des tâches basées sur des cas sous la forme de *mini cases*, de simulations pratiques, de *critical incidents* / situations déterminantes pour la réussite ou de jeux de rôle. Elles montrent qu'elles sont capables d'appliquer les bases et les aptitudes acquises.

C : Application interdisciplinaire

Au plus tard au cours du dernier semestre pendant lequel un domaine des compétences opérationnelles est traité, les personnes en formation démontrent qu'elles sont capables d'appliquer des connaissances déclaratives et procédurales dans différentes situations. Elles sont en mesure d'associer leurs compétences et aptitudes dans les différentes compétences opérationnelles.

D : Évaluation de processus

La planification et la réflexion sur le développement de leurs propres compétences sont incluses dans la note semestrielle des personnes en formation pour le domaine des compétences opérationnelles A. À cette fin, les personnes en formation font un bilan avec la formatrice ou le formateur à l'aide de leur portfolio personnel. Les personnes en formation évaluent leur processus individuel de développement des compétences et démontrent leurs compétences linguistiques et communicatives. Les notes semestrielles sont définies conformément au tableau des périodes d'enseignement et sont prises en compte à parts égales dans la note globale du bulletin semestriel.



9 Procédure de qualification avec examen final

9.1 Bases

Les bases sont régies par les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification (PQ) avec examens finaux, à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale du 16 août 2021 et au plan de formation Employée/employé de commerce CFC du 16 août 2021.

9.2 Systématique globale de la procédure de qualification

La PQ vise à vérifier si la personne en formation a acquis les compétences opérationnelles nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle réussie. Elle se base sur le profil de qualification d'employé-e de commerce CFC repris au point 3.

		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%	
	Examen final à l'école						CP / CG	Moyenne des 5 notes des points d'appréciation (Note éliminatoire, sans DC ni option)	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%	
	Note d'expérience Ecole 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				
	Option					NBS 1	NBS 2			
Note d'expérience CI			CC-CI 1		CC-CI 2		Moyenne des 2 CC-CI	25%		

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

Illustration 5: Systématique globale de la PQ

9.3 Examens finaux en entreprise

Dans le domaine de qualification « Travail pratique », une étude de cas dirigée, spécifique à la branche, doit être réalisée. La personne candidate doit démontrer qu'elle est capable d'exécuter les tâches demandées dans les règles de l'art, en tenant compte des besoins et de la situation. L'examen du domaine de qualification « Travail pratique » a lieu dans la langue nationale locale et dans un lieu désigné par la commission des cours cantonale. L'étude de cas dirigée, spécifique à la branche, se déroule oralement et peut comprendre des tâches partielles écrites.

Les personnes candidates reçoivent une situation initiale typique du quotidien professionnel, axée sur des besoins des clients, des solutions ou des processus propres à la branche. Elles disposent de maximum 30 minutes pour l'élaboration et la préparation. L'étude de cas dirigée dure environ 50 minutes et est encadrée par au moins deux expert-e-s aux examens (EE). Aucune pause n'est prévue entre la préparation et l'examen, ni pendant l'examen. L'étude du cas fait appel à des compétences opérationnelles des domaines des compétences A à E, conformément au profil de qualification Employée/Employé de commerce CFC (à l'exclusion de l'option et du domaine à choix choisis).

L'évaluation se fait sur la base des critères d'évaluation standardisés prescrits. La note du domaine de qualification « Travail pratique » est une note éliminatoire, ce qui signifie que la personne candidate doit au moins obtenir la note de 4.0.



9.4 Examens finaux partie école

Dans le domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale », l'examen a pour but de vérifier si la personne candidate a acquis les bases et les compétences transversales nécessaires à une activité professionnelle réussie. Le domaine de qualification comprend l'examen final à l'école professionnelle qui est préparé et distribué de manière centralisée dans toute la région linguistique. L'examen a lieu vers la fin de la formation professionnelle initiale et dure en tout 4,75 heures. Les personnes candidates sont évaluées individuellement à l'oral par au moins deux expert-e-s aux examens. L'examen écrit est un examen à livre ouvert avec un environnement d'examen protégé, c'est-à-dire avec un accès à Internet, mais sans moyens de communication.

Les domaines des compétences opérationnelles ci-après (à l'exclusion de l'option et du domaine à choix), pondérés de manière égale, sont évalués selon les formes et les durées d'examen suivantes :

Pos	Domaine des compétences opérationnelles	Forme/durée		Pondération
		Épreuve écrite	Épreuve orale	
1	A : Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	-	30 min	(20 %)
2	B : Interaction dans un milieu de travail interconnecté	75 min	-	(20 %)
3	C : Coordination des processus de travail en entreprise	75 min	-	(20 %)
4	D : Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	-	30 min	(20 %)
5	E : Utilisation des technologies numériques du monde du travail	75 min	-	(20 %)

Pour les épreuves écrites, les responsables de l'examen fournissent un accès à Internet. La personne candidate doit apporter un ordinateur portable personnel et fonctionnel avec les programmes nécessaires (BYOD). Les conditions-cadres régissant les points d'appréciation de l'examen oral sont définies dans les sections suivantes.

L'évaluation est réalisée sous forme de points attribués sur la base de critères standardisés pour chaque domaine des compétences opérationnelles. Ces critères d'évaluation sont basés sur l'instrument d'évaluation neutre « Connaissances professionnelles et culture générale ».

La note du domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale » est une note éliminatoire, ce qui signifie que la personne candidate doit au moins obtenir la note de 4.0.

Tous les contenus de la culture générale sont transmis de manière intégrée à l'enseignement des connaissances professionnelles dans le domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale » (voir art. 23, al. 1 let. b de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC). La culture générale est régie par le plan d'études national pour la culture générale Employée/employé de commerce CFC.

Les examens écrits sont élaborés de manière centralisée pour chaque région linguistique, mis en œuvre de manière uniforme et organisés sur deux demi-journées à l'école professionnelle. Les examens oraux ont lieu à des dates différentes.



10 Liste des illustrations

Illustration 1: Aperçu de la formation	8
Illustration 2: Systématique globale de la formation en entreprise	12
Illustration 3: Extrait modèle de plan de formation par année	13
Illustration 4: Programme des CI Employé-e-s de commerce CFC SA	17
Illustration 5: Systématique globale de la PQ	24



11 Glossaire des principaux termes

Terme	Brève description
AA	Apprentissage autonome
BDEFA2	Plateforme d'échanges de données cantonale
Blended learning	Cadre d'apprentissage combinant les cours en présentiel et les phases d'autoapprentissage autonome
CC-CI	Contrôle de compétences CI (note d'expérience des cours interentreprises)
CCE	Contrôle des compétences partie entreprise (note d'expérience entreprise)
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CIFC Suisse	Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse
CO	Compétence opérationnelle
CP / CG	Domaine de qualification « Connaissances professionnelles et culture générale »
CSBFC	Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales
DCO	Domaine des compétences opérationnelles
DOC A	Domaine à choix deuxième langue étrangère (1 ^{re} /2 ^e année)
DOC B	Domaine à choix travail de projet individuel (1 ^{re} /2 ^e année)
EE	Experte/expert aux examens
Entretien de qualification	Entretien semestriel entre les formatrices et formateurs en entreprise et les personnes en formation sur le niveau de formation
EP	École professionnelle
FIE _n	Formation initiale en entreprise
FIE _c	Formation initiale en école
Grille de compétences	Instrument de développement et d'évaluation des compétences
Konvink	Environnement de formation et d'apprentissage numérique
Mandat de transfert	Élément sur le contrôle de compétences CI
Mandat pratique	Instrument de mise en œuvre de tâches et activités essentielles et pertinentes
MP	Maturité professionnelle
MP 1	Maturité professionnelle intégrée
MP 2	Maturité professionnelle après un apprentissage réussi (modèle à plein temps ou à temps partiel)
NBS	Note bulletin semestriel
NGB	Note globale du bulletin
Option	Approfondissent d'une compétence opérationnelle dans une école professionnelle et en entreprise (3 ^e année de formation)



Terme	Brève description
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale
Plagiat	Violation du droit d'auteur par la reprise de textes et idées de tiers sans mention claire des sources
PlanFor	Plan de formation sur la formation professionnelle initiale
Portfolio personnel	Documentation d'apprentissage individuelle des expériences et conclusions issues des trois lieux d'apprentissage
PQ	Procédure de qualification avec examens finaux
Rapport de formation	Résumé écrit des résultats de l'entretien de qualification
SA	Services et administration
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation
Test de certification	Élément du contrôle de compétences CI
TP	Domaine de qualification « Travail pratique »
UA	Unité d'apprentissage avec des connaissances fondamentales spécifiques