

Réforme Commerce 2023

Mise en œuvre des ordonnances de formation
d'employé de commerce CFC et AFP

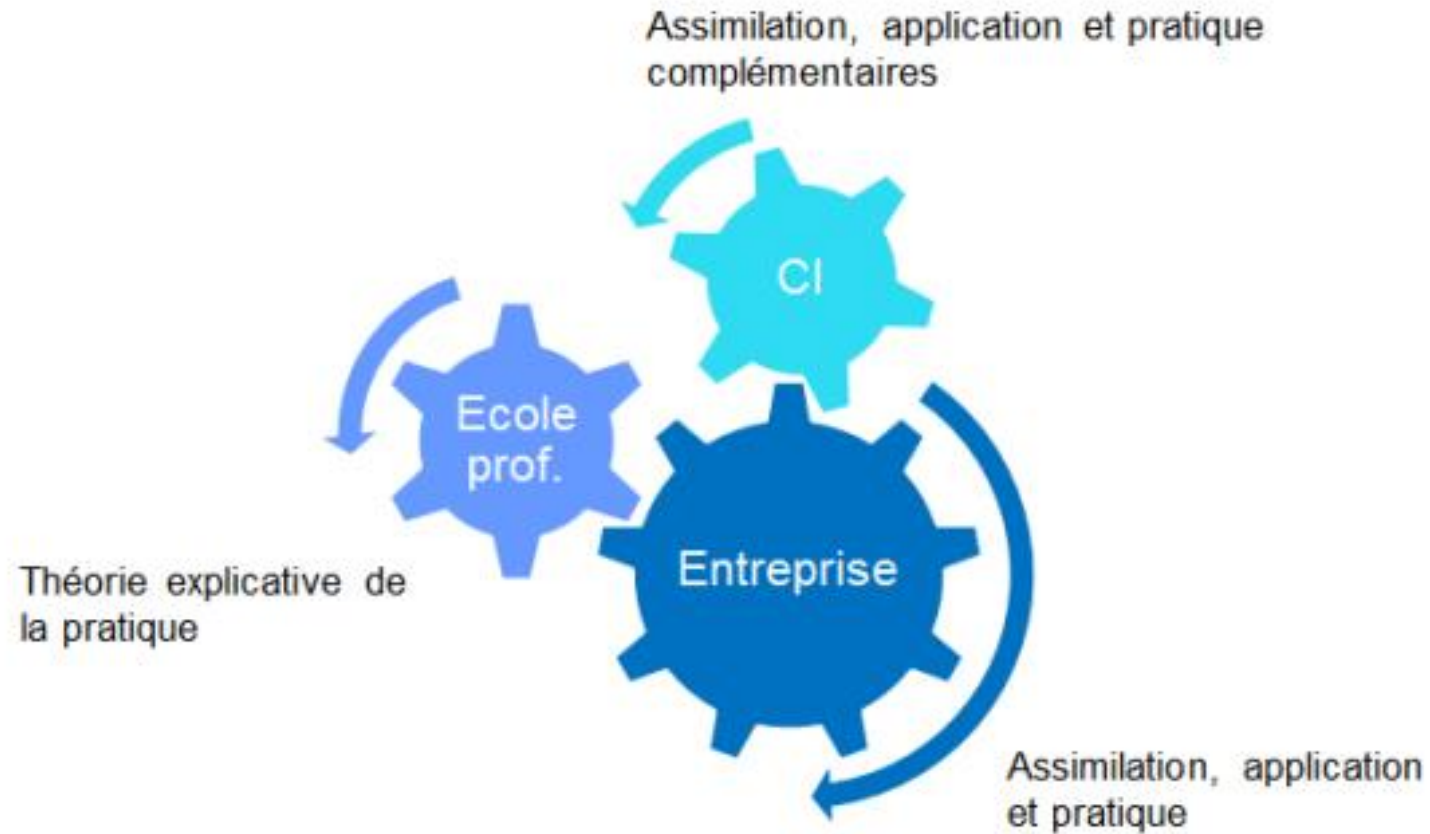
Informations à l'attention des formatrices et formateurs

Printemps 2023

Ce qui change

- Enseignement par compétences opérationnelles
- Suppression des profils de base et élargi
- 2 langues étrangères obligatoires
- Assistant-e de bureau devient **Employé-e de commerce AFP**
- Suppression de la réduction «18 mois min.»
- Contrôles de compétence en entreprise (CCE) au lieu des STA
- Contrôles de compétences dans les cours CI (CCCI) au lieu des UF
- Suppression examen écrit de la branche

Coordination entre les lieux de formation



Compétences opérationnelles : vue d'ensemble

| CFC - Formation des élèves en entreprise et à l'école professionnelle | | 1ère année | | 2ème année | | 3ème année | |
|--|--|------------|-------|------------|-------|------------|-------|
| | | Entreprise | Ecole | Entreprise | Ecole | Entreprise | Ecole |
| Domaine à choix | Anglais | | | | | | |
| | Travail de projet individuel plurilingue | | | | | | |
| DCO 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 | | | | | | |
| | 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 | | | | | | |
| DCO B Interaction dans un milieu de travail interconnecté | b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes | | | | | | |
| | b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise | | | | | | |
| | b3: Participer aux discussions économiques | | | | | | |
| | b4: Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial | | | | | | |
| | b5: Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise | | | | | | |
| DCO C Coordination des processus de travail en entreprise | c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources | | | | | | |
| | c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien | | | | | | |
| | 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 | | | | | | |
| DCO 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 clients et fournisseurs | | | | | | |
| | d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec clients et fournisseurs | | | | | | |
| | d4: Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs | | | | | | |
| DCO 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 | | | | | | |
| Options de 3ème année | Communication en français | | | | | | |
| | Communication en allemand | | | | | | |
| | Finances | | | | | | |
| | Technologie | | | | | | |

Exemple de contenus d'enseignement

Partie : Ma maîtrise du français

Chapitre 1: Communiquer poliment avec les clients

Chapitre 2: Bien réussir un appel téléphonique

Partie : Ma maîtrise de l'allemand

Chapitre 1: Telefonieren im Geschäft

Partie : Ma communication et ma collaboration au sein d'une équipe

Chapitre 1: Expliquer les différences interculturelles

Chapitre 2: Appliquer les techniques d'entretien

Chapitre 3: Appliquer des stratégies de résolution de conflits

Partie : Mon travail et mes interactions au sein d'une équipe

Chapitre 1: Interagir au sein de l'équipe

Chapitre 2: Analyser les valeurs sociales et culturelles

Chapitre 3: Gérer des priorités et identifier les facteurs de succès

Partie : Ma coopération dans les processus de travail

Chapitre 1: Comprendre les processus

Chapitre 2: Identifier les interfaces et améliorer des processus

Chapitre 3: Effectuer des tâches d'un processus d'achat

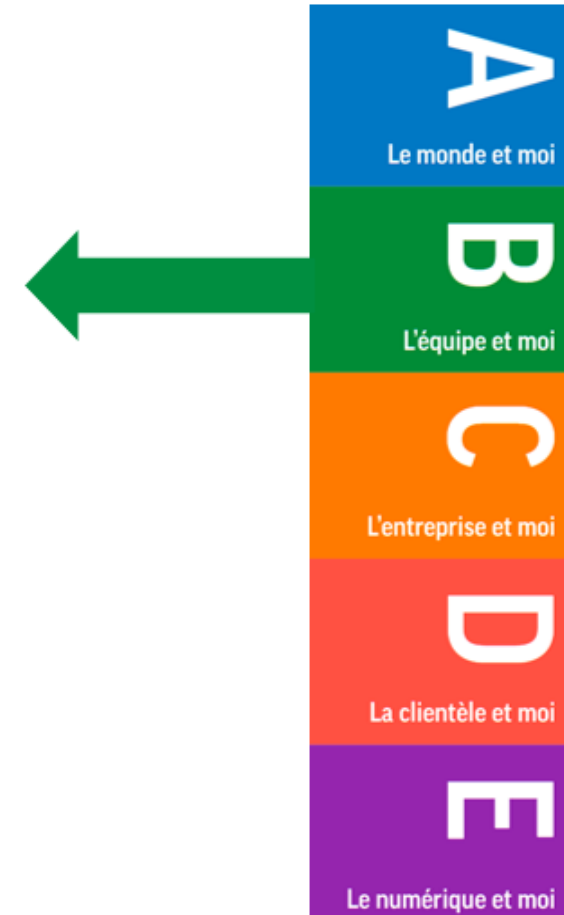


Tableau des leçons AFP

| Nombre de périodes par semaine pour chaque domaine de compétences (DCO) | | 1e année | 2e année |
|---|--|----------|----------|
| DCO A | Gestion du développement professionnel et personnel | 2 | 2 |
| DCO B | Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts | 3 | |
| | Allemand | 1 | 2 |
| DCO C | Collaboration au sein de processus de travail en entreprise | 2 | 2 |
| | Allemand | 1 | |
| DCO D | Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications | 3 | 0 |
| DCO E | Traitement d'informations et de contenus | 2 | 1 |
| | Sport | 2 | 1 |
| Nombre de jours de cours par semaine : | | 2 | 1 |

Tableau des leçons CFC

| Nombre de périodes de cours par semaine | | 1e année | 2e année | 3e année |
|---|--|--|----------|----------|
| Domaines de compétences opérationnelles | DCO A | Travail au sein de structures d'activité et d'organisations dynamiques | | 2 |
| | DCO B | Interactions dans un milieu de travail interconnecté | | 1 |
| | | Allemand | | 1 |
| | DCO C | Coordination des processus de travail en entreprise | | 1 |
| | | Allemand | | 1 |
| | DCO D | Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs | | 2 |
| | | Allemand | | 2 |
| | DCO E | Utilisation des technologies numériques du monde du travail | | 2 |
| Domaine à choix | 1 Anglais ou 2 Travail de projet individuel | | 3 | 3 |
| Option | Communication en français, communication en allemand, finance ou technologie | | | 3 |
| | Sport | | 2 | 1 |

Nombre de jours de cours par semaine : 2 2 1

Domaine à choix dans le CFC

1> 2^{ème} langue étrangère

Cours d'anglais «traditionnel»
pour atteindre le niveau B1.

Utile pour qui veut ensuite faire
une maturité post-CFC

2> Travail de projet individuel

Inclut des cours d'anglais
pratique (B1 oral, A2 écrit), de
l'interculturalité et la réalisation
d'un projet personnel

Notes semestrielles en 1^{ère} et 2^{ème} année
Comptent dans les moyennes semestrielles
Pas d'examen final

1^{ère} année : «tronc commun» (coloré 1 ou 2)
2^{ème} année : 1 ou 2

Options dans le CFC

Choix au plus tard en fin de 2^{ème} année

Finance

Recommandée pour la
maturité post-CFC

Communication dans la langue nationale

(Français)

Communication dans la langue étrangère

(allemand)

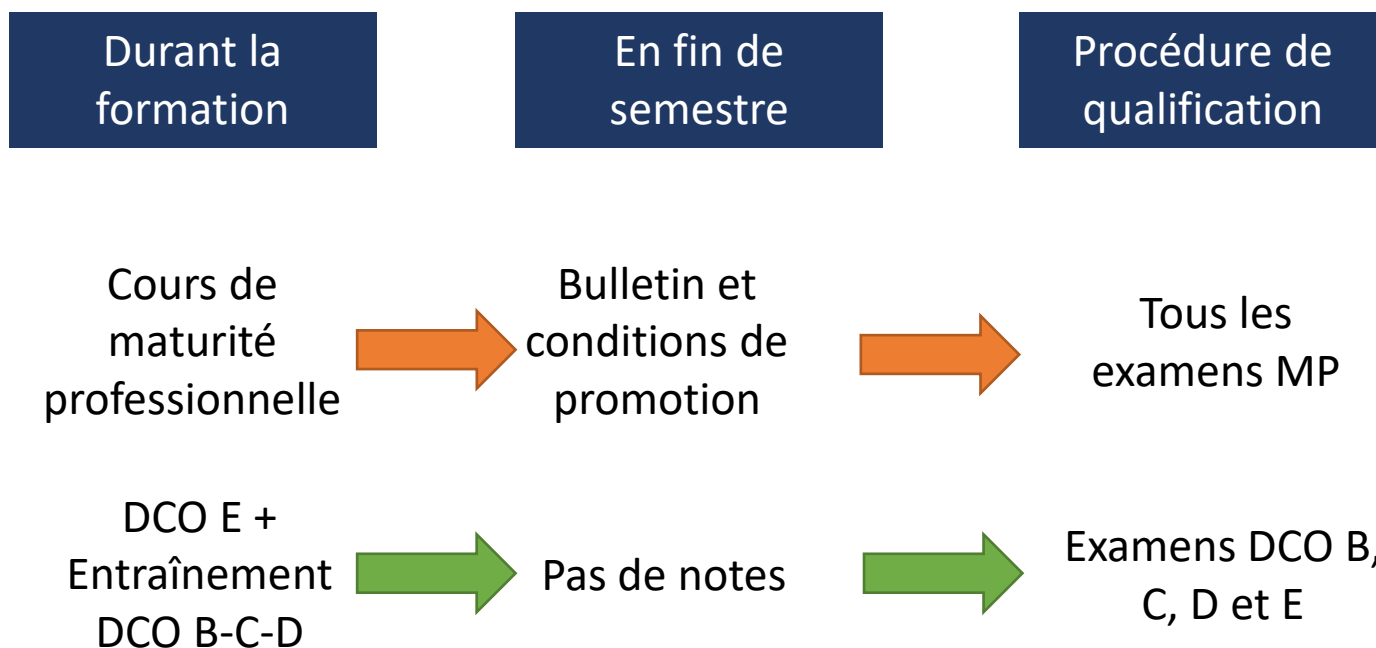
Technologie

Notes semestrielles en 3^{ème} année
Comptent dans les moyennes semestrielles
Pas d'examen final.

Maturité intégrée

| Nombre de périodes de cours par semaine | | | 1e année | 2e année | 3e année |
|---|-------|---|----------|----------|----------|
| Branches de maturité professionnelle | | Français | 2 | 2 | 2 |
| | | Allemand | 2 | 2 | 2 |
| | | Anglais | 2 | 2 | 2 |
| | | Finance et comptabilité | 2 | 2.5 | 3 |
| | | Économie et droit | 2 | 2.5 | 3 |
| | | Mathématiques | 2 | 2 | 2 |
| | | Technique et environnement | 3 | | |
| | | Histoire | | 3 | |
| | | Travail interdisciplinaire | | | 1 |
| Domaines de compétences opérationnelles CFC | DCO E | Utilisation des technologies numériques du monde du travail | 3 | 2 | |
| | DCO B | Interactions dans un milieu interconnecté | | | |
| | DCO C | Coordination des processus de travail en entreprise | | | 3 |
| | DCO D | Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs | | | |
| Nombre de jours de cours par semaine : | | | 2 | 2 | 2 |

Maturité intégrée



Outils de suivi et d'évaluation

Aperçu des instruments - à partir de 2023



Plan de formation

- Sert à planifier l'apprentissage : engagements, séjour à l'étranger, cours, CI, mandats pratiques
- Modèle de plan de formation : sert à tenir compte au mieux de la coopération entre les lieux de formation



Mandats pratiques

- Missions dans le travail quotidien qui soutiennent et encouragent le développement des compétences d'action : Routine & savoir-faire
- Flexible et utilisable dans différentes situations / domaines de travail



Grilles de compétences

- Contiennent des questions directrices et des critères : servent à l'auto-évaluation et à l'évaluation externe des apprenti/es quant au développement de leurs compétences



Dossier de formation

- Sert à documenter la réalisation des mandats pratiques
- Consignation des résultats, des connaissances et de la réflexion

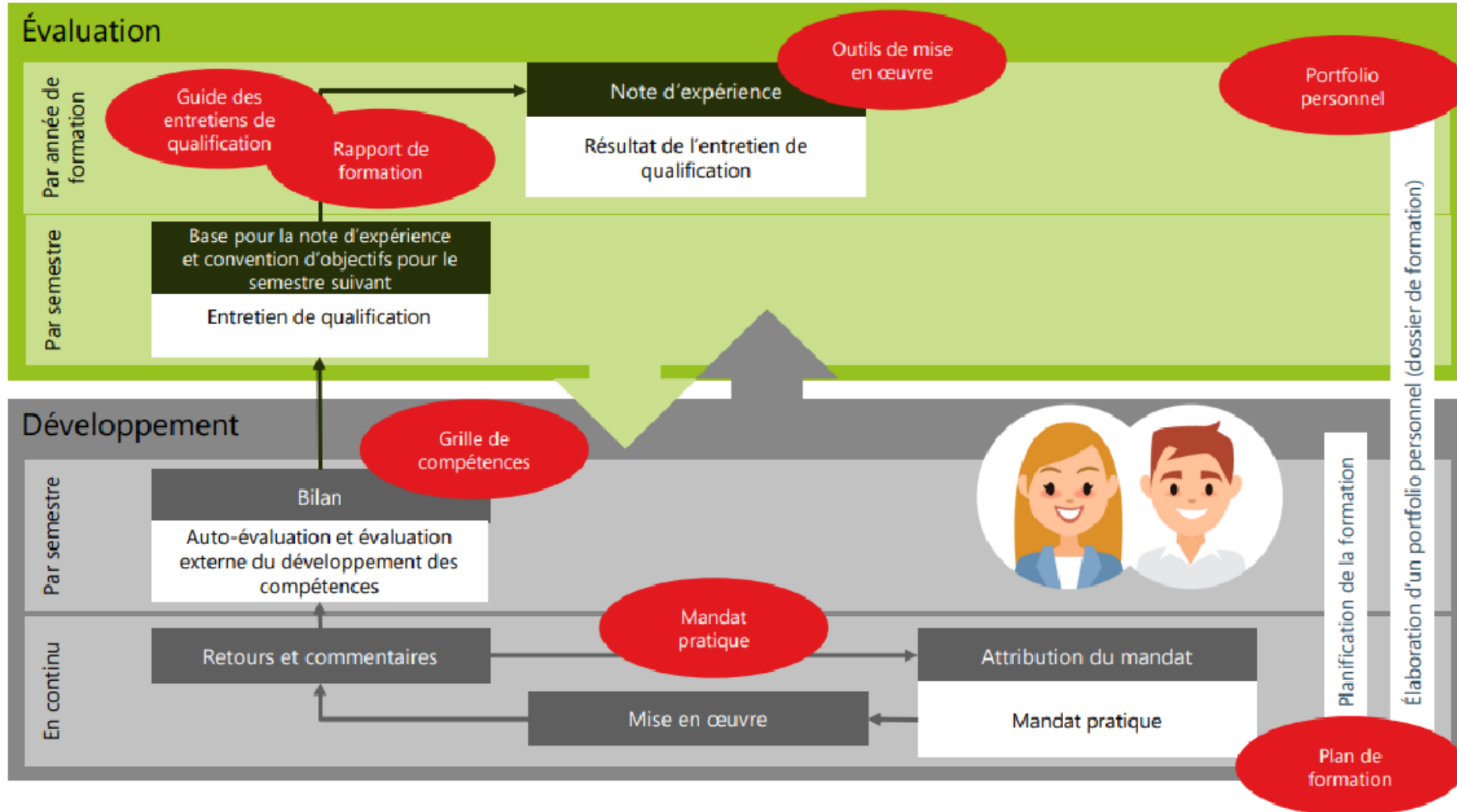


Instruments d'évaluation

- Note d'expérience en entreprise : chaque semestre (6x)
- Entretien de qualification : chaque semestre
- Rapport de formation

Réforme Emploi-e de commerce 2023

Formation en entreprise



Konvink

The screenshot displays a grid of six modules in the Konvink interface:

- Boussole des compétences**: Aperçu du développement de compétences. Button: Vers le contenu.
- Vérification de la disposition**: Mes vérifications de la disposition. Button: Vers le contenu.
- Diplômes et certificats**: Mes diplômes et certificats. Button: Vers le contenu.
- Présentation d'œuvre**: Mes œuvres!. Button: Vers le contenu.
- Instantané des compétences**: Mes instantanés des compétences. Button: Vers le contenu.
- Grille de compétences**: Mes grilles de compétences. Button: Vers le contenu.

- Contient des éléments des **trois lieux** de formation
- **Sous la supervision du formateur**
- Travaillé également à l'école professionnelle
- Fait l'objet d'un examen dans le DCO A

Konvink – tâches des formateur-trice-s

- Planification de la formation
- Gestion de la phase de développement des compétences
- Evaluation du niveau de formation
- Planification de l'entretien de qualification
- Établissement du rapport de formation
- Evaluation des compétences et transmission de la note d'expérience à BDEFA2 (automatique)

Mandats pratiques : un exemple

MEM 06 - Traiter les demandes des clients

Compétence opérationnelle d1 : Répondre aux demandes des clients ou des fournisseurs

Situation initiale

Tu es souvent le premier point de contact pour les demandes des clients concernant les produits ou les services dans l'entreprise et tu es responsable du traitement ultérieur des demandes des clients. Effectue cette tâche pratique à l'aide d'un mandat concret (opération commerciale) ou d'une situation concrète dans l'entreprise.

Données du problème

| | |
|---------------------|--|
| Tâche partielle 1 : | Réceptionne et traite une demande de client externe ou interne. |
| Tâche partielle 2 : | Demande les besoins concrets de la cliente ou du client. Procure-toi les informations et les documents nécessaires pour pouvoir conseiller la cliente ou le client. |
| Tâche partielle 3 : | Clarifie, si nécessaire, la disponibilité des produits et services souhaités. |
| Tâche partielle 4 : | Conseille le client ou la cliente et propose une solution. Participe, si nécessaire, à l'élaboration de l'offre. |
| Tâche partielle 5 : | Documente et réfléchis à ta démarche et à tes résultats. Décris la manière dont tu as procédé pour cette opération commerciale. Complète la description avec des images, des photos, des graphiques, des vidéos, des extraits de documents, etc. Compte 30 à 90 minutes pour documenter la démarche. |

Informations sur la procédure

Demande à la cliente ou au client si tu ne comprends pas tout. Prends des notes sur les informations obtenues.

Question directrice 1 : la personne en formation est-elle capable de traiter les demandes des clients de manière autonome et efficace en utilisant les moyens appropriés ?

Critères de compétence

- Lors des demandes des clients, elle planifie ses travaux et réagit de manière flexible aux changements.
- Elle traite les demandes des clients de manière ciblée et dans les délais impartis.
- Elle utilise les outils et les systèmes de l'entreprise de manière appropriée et efficace pour traiter les demandes des clients.
 - Elle y parvient déjà bien dans la pratique : [inscription individuelle du supérieur hiérarchique]
 - Je constate encore du potentiel d'amélioration dans ce domaine : [inscription individuelle du supérieur hiérarchique]

Question directrice 2 : la personne en formation est-elle capable de traiter les demandes des clients de manière qualitative et correcte ?

Critères de compétence

- Lors du traitement des demandes des clients, elle utilise ses connaissances des produits et des services de l'entreprise et de la branche en fonction de la situation.
- Dans le cadre du traitement des demandes des clients, elle rédige des documents et des communications compréhensibles et corrects.
- Elle traite les informations de manière responsable dans le cadre du traitement des demandes des clients et respecte les directives relatives à la protection des données.
- Elle traite les demandes des clients et clarifie leurs besoins.
- Elle vérifie les variantes possibles et la faisabilité des demandes des clients.
- Elle clarifie les dates de livraison souhaitées et élabore un rapport à l'attention du client.

- Evaluation + Autoévaluation
- Portfolio

Entretien semestriel de qualification

| Entretien de qualification | | Évaluation | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| | | 0 | 1 | 2 | 3 |
| Critère d'évaluation 4 : Faire preuve de motivation et d'initiative Question directrice : L'apprenti-e fait-il/elle preuve de motivation et d'initiative dans le développement personnel de ses compétences ? (accent sur toutes les situations de travail traitées) | | Observations <i>Motivation à développer ses propres compétences</i> | | | |
| L'apprenti-e fait preuve de motivation pour continuer à développer ses compétences. Il/Elle montre ce sur quoi il/elle aimerait travailler au cours du semestre suivant. Il/Elle se montre ouvert-e à un développement personnel. | 3 | <i>Objectifs pour le semestre suivant</i> | | | |
| La motivation et l'esprit d'initiative sont largement présents. Certains aspects importants pour la suite du développement ne sont pas abordés. | 2 | | | | |
| La motivation et l'esprit d'initiative sont en partie présents. Plusieurs aspects importants pour la suite du développement ne sont pas abordés. | 1 | <i>Idées et mesures pour la suite du développement</i> | | | |
| L'apprenti-e ne fait preuve ni de motivation ni d'esprit d'initiative. | 0 | | | | |



Contrôle de compétences de l'entreprise – résumé de l'évaluation

Date d'examen : _____ Nom du candidat/de la candidate* : _____

| Entretien de qualification | | | |
|--|-----------|----------------|-----------------|
| Critère d'évaluation | Points | Points obtenus | |
| Compétences opérationnelles développées | 3 | x 4 | |
| Analyser les forces et les faiblesses | 3 | x 1 | |
| Tirer des conclusions | 3 | x 1 | |
| Faire preuve de motivation et d'initiative | 3 | x 1 | |
| Collaboration interne et externe active | 3 | x 1 | |
| Nombre total de points | 15 | 24 | Note** : |

Conditions de promotion

- Les conditions de promotion de l'art. 17 Orfo disparaissent
- Pour le passage au semestre suivant, il y aura un **bulletin scolaire** et une **recommandation de l'école**
- L'entreprise devra donc décider avec l'apprenti·e de la poursuite ou du redoublement



Vue d'ensemble de la formation

| | | Semestre 1 | Semestre 2 | Semestre 3 | Semestre 4 | Semestre 5 | Semestre 6 | Bulletin d'examen final | | |
|--------------------------|-------------------------------|---|---|---|---|--|--|--|------------|------------|
| Examen entreprise | | | | | | | Travail pratique | Note éliminatoire | | 30% |
| Examen scolaire | | | | | | | DCO A & D : oraux DCO B, C & E : écrits | Moyenne des 5 notes, éliminatoire | | 30% |
| Note d'expérience | Entreprise | Contrôle de compétences | Contrôle de compétences | Contrôle de compétences | Contrôle de compétences | Contrôle de compétences | Contrôle de compétences | Moyenne des 6 notes | 25% | 40% |
| | Ecole | Bulletin semestriel : DCO's et domaine à choix | Bulletin semestriel : DCO's et domaine à choix | Bulletin semestriel : DCO's et domaine à choix | Bulletin semestriel : DCO's et domaine à choix | Bulletin semestriel : DCO's et option | Bulletin semestriel : DCO's et option | Moyenne des 6 bulletins semestriels | 50% | |
| | Cours interentreprises | | | Contrôle de compétences | | Contrôle de compétences | | Moyenne des deux notes | 25% | |

Procédure de qualification CFC

| Domaines de compétences | | procédure de qualification | pondération |
|-------------------------|---|----------------------------|-------------|
| A | Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques | oral 30 minutes | 20% |
| B | Interaction dans un milieu de travail interconnecté | écrit 75 minutes | 20% |
| C | Coordination des processus de travail en entreprise | écrit 75 minutes* | 20% |
| D | Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs | oral 30 minutes* | 20% |
| E | Utilisation des technologies numériques du monde du travail | écrit 75 minutes | 20% |
| | Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix | pas d'examen | |
| | Connaissances professionnelles spécifiques à option | pas d'examen | |

| Procédure de qualification | | |
|--|-----|--------------|
| Travail pratique (50 minutes, couvrant les 5 compétences) | 30% | éliminatoire |
| Connaissances professionnelles et culture générale (= examens) | 30% | éliminatoire |
| Note d'expérience | 40% | |

| Note d'expérience | | |
|--|-----|--|
| Evaluations entreprise (moyenne à 0.5 des CC) | 25% | |
| Evaluations CIE (moyenne à 0.5 des 2 CC) | 25% | |
| Formation scolaire (moyenne à 0.5 des 6 notes semestrielles) | 50% | |

19 branches dès 2023

Dont 5 pour la Formation Initiale en Ecole :

- Services et Administration (SA) y compris Avocats
- Administration publique
- Hôtellerie-Gastronomie-Tourisme
- *Logistique et transports internationaux (LTI)*

Nouvelles appellations :

- Santé-social (anc. Hôpitaux et Cliniques)
- Assurance-maladie et assurances sociales (anc. santésuisse et AVS)
- Voyages (anc. Agences de voyages)

Suppressions :

- Transports Publics
- Notariat

Matériel informatique

- Sous windows 10 ou 11
- Spécifications : PC avec batterie de 8 heures d'autonomie + port USB-C
- Ressources fournies par les écoles : Microsoft Office, Wifi, Email Eduvaud

> Financement : à régler à la signature du contrat



Konvink

- Commande par l'entreprise avant le début des cours via la boutique en ligne : www.konvink.ch
- Prix pour le CFC :
 - Pour la personne en formation : CHF 237.- (HT) pour toute la durée de la formation
 - Pour le/la formateur-trice : CHF 30.- (HT) pour toute la durée de l'apprentissage
- Prix pour l'AFP :
 - Pour la personne en formation : CHF 151.- (HT) pour toute la durée de la formation
 - Pour le/la formateur-trice : CHF 20.- (HT) pour toute la durée de l'apprentissage

Recrutement de la personne en formation

- 1 Compétences métier et sociales**
- 2 Niveau scolaire**

Langues enseignées en lien avec les compétences
opérationnelles

A faire au début de l'apprentissage

- Déterminer le domaine à choix
- convenir de l'achat du matériel informatique

- Commander les accès Konvink
- Acheter le manuel scolaire CREME (infos à venir)



A la signature
du contrat



Avant le début
des cours

Bilinguisme et mobilité



- CFC bilingue français-anglais à l'EPC Aigle
- Maturité intégrée bilingue français-anglais à l'EPC Nyon
- Mobilité de 6 mois au 3^{ème} ou 4^{ème} semestre en Suisse allemande
 - Notes du 3^{ème} semestre pas prises en compte
- Programme de mobilité «Apprentissage + One»
 - Apprentissage suspendu en fin de 2^{ème} année pour un séjour de 6 mois dans un pays germanophone + 6 mois en Irlande, aux Pays-Bas ou en Scandinavie
 - Deux stages en entreprise + cours intensifs et certifications de langues
 - Reprise de l'apprentissage 12 mois plus tard en 3^{ème} année

Informations complémentaires

- [Réforme 2023 CSFBC](#)
- Suivre les cours donnés par les branches
- Ecoles professionnelles commerciales et écoles de commerce
- DGEP, Pôle commerce et vente et les commissaires professionnel-le-s



