



Employé-e de commerce assurance privée Orfo 2023

Présentation générale, automne 2023

Contenu

- **La réforme en bref**
- **La formation en entreprise**
 - Les nouveaux instruments
 - Mes tâches et mon rôle en tant que responsable de la formation
 - Mes tâches et mon rôle de formateur/trice pratique
 - Processus de formation en entreprise
 - Réalisation dans time2learn
- **Cours interentreprises**
 - Aperçu des principaux changements
 - Le programme d'études cadre
 - Les contrôles de compétence
 - Calcul des CI
- **La formation à l'école professionnelle**
- **La procédure de qualification**
- **Informations pour le recrutement**

Aperçu

Introduction

L'objectif de la réforme est de préparer les apprentis aux défis de l'avenir. La numérisation ainsi que la tendance à la société de services se poursuivent et modifient le monde du travail en général et en particulier les domaines d'activité des employés de commerce. Les employés de commerce de demain agissent dans des formes de travail et d'organisation agiles, interagissent dans un milieu de travail interconnecté et travaillent avec les nouvelles technologies. Cela suppose des compétences techniques et un mode de pensée numérique. Mais cela exige également des compétences sociales et personnelles ainsi qu'une pensée critique et de la créativité. Toutes ces compétences doivent être renforcées par la nouvelle formation.

La réforme garantit ainsi que les jeunes adultes continuent d'être bien formés, qu'ils restent demandés sur le marché du travail et qu'ils peuvent choisir parmi une multitude de possibilités de carrière.

Dans cette présentation vous découvrirez ce qui a été introduit en août 2023, ce qui reste et à quoi ressemble la formation sur les trois lieux d'apprentissage.

Tous les lieux de formation

Qu'est-ce qui est maintenu?

La réforme entraînera certes des changements pour les apprentis, les formateurs professionnels, les entreprises et les écoles, mais de nombreux points resteront inchangés. Nous en présentons les principaux aspects:

Durée de l'apprentissage: l'apprentissage d'employé(e) de commerce CFC dure toujours trois ans.

Nombre de jours d'école : le nombre de jours d'école pour les employés de commerce CFC reste inchangé :

- 1ère année d'apprentissage : 2 jours par semaine
- 2e année d'apprentissage : 2 jours par semaine
- 3e année d'apprentissage : 1 jour par semaine (avec maturité professionnelle intégrée : 2 jours par semaine)

CFC avec maturité professionnelle : la maturité professionnelle pour l'apprentissage d'employé(e) de commerce CFC est toujours possible et est enseignée de manière intégrée. Elle permet d'acquérir de solides connaissances orales et écrites dans deux langues étrangères, comme c'était le cas jusqu'à présent.

Formation scolaire et en entreprise

Qu'est-ce qui est supprimé ?

Formation scolaire

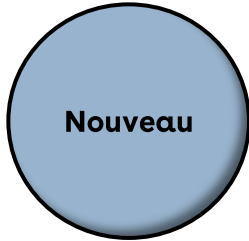
Suppression des anciens profils "E" et "B" : à la place des profils, des possibilités plus flexibles sont proposées pour répondre aux points forts individuels des apprentis et aux différentes exigences des entreprises formatrices. Ces possibilités comprennent en premier lieu les options et les domaines à option. Les apprentis qui ne satisfont plus aux exigences de la formation CFC ont la possibilité d'effectuer l'apprentissage AFP de deux ans (Employé(e) de commerce AFP).

Formation en entreprise

Suppression des STA et des UF : les STA et les UF sont remplacées par divers instruments pratiques de mise en œuvre. Ainsi, des mandats pratiques généraux et spécifiques à la branche, une grille de compétences, un guide pour les entretiens de qualification ainsi que des bases pour le rapport de formation et les instruments d'évaluation sont notamment mis à disposition. (Voir page 10)

Suppression de l'examen final écrit : à la place de l'examen écrit, il faudra à l'avenir passer un examen oral de 50 minutes.

Quoi de nouveau?



Focalisation sur les compétences opérationnelles:

Avec l'introduction de la réforme Employé-e de commerce 2023, les trois lieux de formation (entreprise, école professionnelle et cours interentreprises) mettent l'accent sur une orientation compétences interdisciplinaire et intersectorielle. Ainsi, les objectifs d'apprentissage s'orientent vers les compétences opérationnelles professionnelles et la culture générale est automatiquement intégrée dans les champs d'apprentissage. Cette orientation sur les compétences permet une meilleure adéquation entre les connaissances spécialisées et leur application dans le quotidien professionnel.

A l'avenir, les domaines de compétences opérationnelles suivants seront formés :



Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques



Interaction dans un milieu de travail interconnecté



Coordination des processus de travail en entreprise

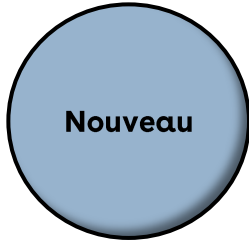


Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs



Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Compétences opérationnelles anciennes vs. nouvelles



Selon orfo 2012

Domaines de compétences opérationnelles (structurés selon 1. Compétences professionnelles)					
1.2	1.3	1.1 « Branche et entreprise »		1.4	1.5
Langue standard langue nationale de la région (LS)	Langue(s) étrangère(s) (LE) 2 ^e langue nationale et/ou anglais	1. Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service		Information/communication/administration (ICA)	Économie et société (E&S)
		2. Conseiller les clients			
		3. S'occuper du traitement des commandes			
		4. Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques			
		5. Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel			
		6. Exécuter des processus financiers			
		7. Exécuter des tâches administratives et organisationnelles			
		8. Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise			
2. Compétences méthodologiques					
2.1 Travail efficace et systématique		2.2 Approche et action interdisciplinaires		2.3 Aptitude à la négociation et au conseil	
2.4 Présentation efficace					
3. Compétences sociales et personnelles					
3.1 Disposition à la performance		3.2 Capacité à communiquer		3.3 Aptitude au travail en équipe	
		3.4 Civilité		3.5 Aptitude à l'apprentissage	
3.6 Conscience écologique					

Selon orfo 2023



Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques



Interaction dans un milieu de travail interconnecté



Coordination des processus de travail en entreprise



Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs














Utilisation des technologies numériques du monde du travail

Chaque compétence opérationnelle comprend les quatre dimensions suivantes : compétences professionnelles, méthodologiques, personnelles et sociales ; celles-ci sont intégrées dans les objectifs évaluateurs.

Compétences opérationnelles selon orfo 2023

Nouveau

Domaine de compétence opérationnelle	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 ap-proche culturelle dans ses actions	
B: Interaction dans un milieu de travail inter-connecté	b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3 : Participer aux discussions économiques	b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	
C: Coordination des processus de travail en ent-reprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de tra-vail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des proces-sus 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	Finances c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière
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 	Communication dans la langue nationale Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale	communication dans la langue étrangère d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère
E: Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1 : Utiliser des applications propres au domaine commercial 	e2 : Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique 	e3 : Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise 	e4 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias 	Technologie: e5 : Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial	Technologie: e6 : Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu



Uniquement dans Ecole professionnelle

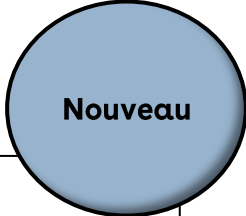


Options



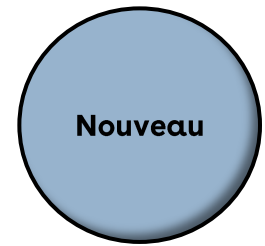
Compétences opérationnelles avec objectifs évaluateurs spécifiques à l'assurance

Profil de qualification



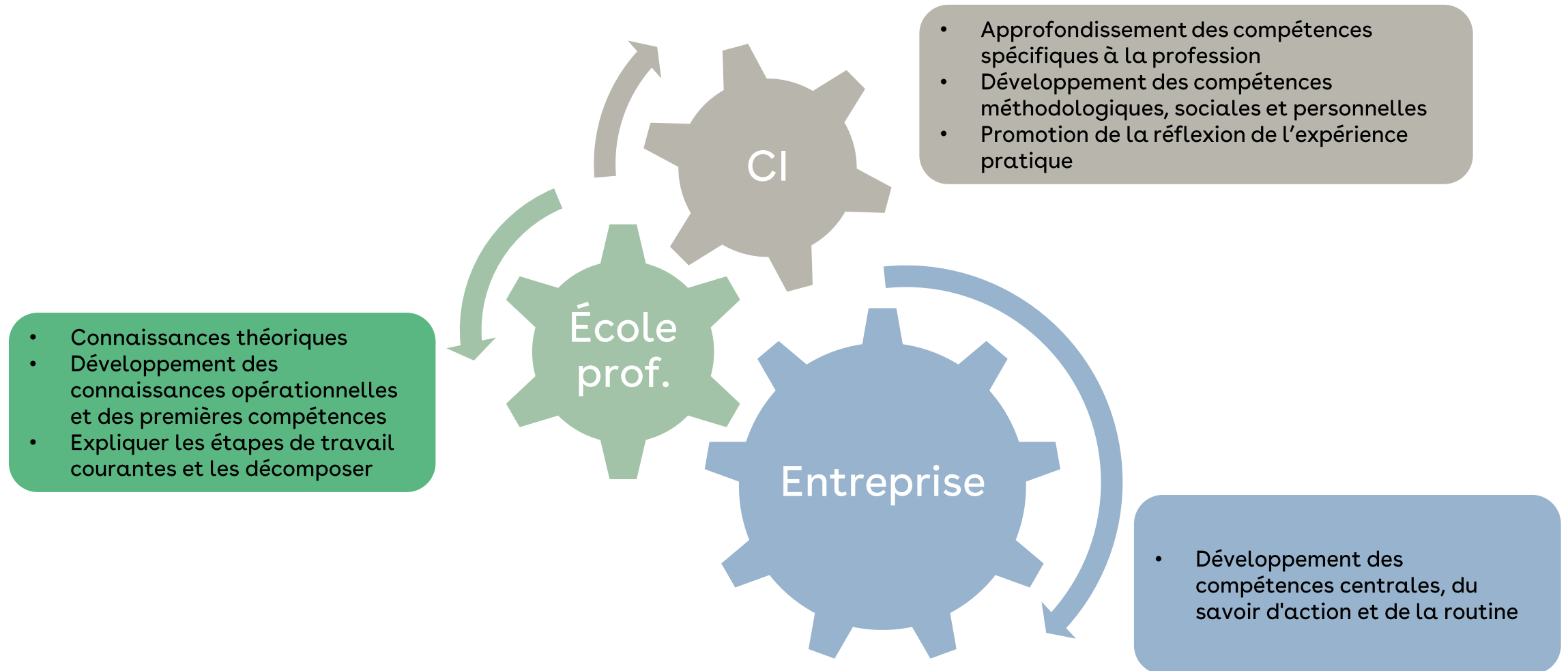
↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles→						
a	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1 : Examiner et développer des compétences commerciales	a2 : Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial	a3 : Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial	a4 : Agir de manière responsable dans la société	a5 : Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions	Domaine à choix: a6 : Deuxième langue étrangère	Domaine à choix: a7: Travail de projet individuel
b	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1 : Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial	b2 : Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise	b3 : Participer aux discussions économiques	b4 : Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels	b5 : Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise	Domaines à choix	
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		
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)	Options
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 »)	

Qu'est-ce que cela signifie concrètement?

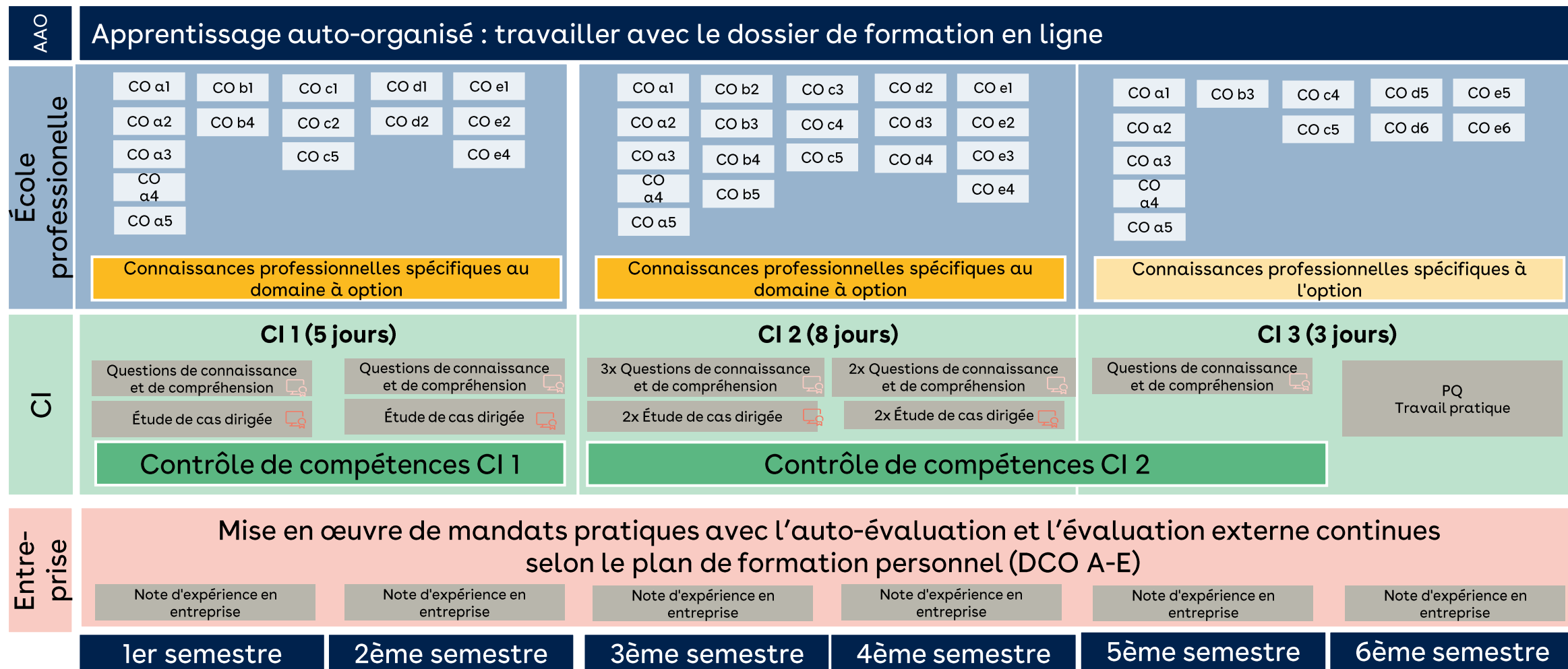


- L'apprentissage auto-organisé est encore plus encouragé
- Les nouveaux instruments soutiennent le développement INDIVIDUEL des compétences
- Le développement des mêmes compétences opérationnelles est appliqué dans les trois lieux de formation
- Dossier de formation: le développement des compétences dans les trois lieux de formation est consigné dans le dossier de formation correspondant

L'interaction entre les trois lieux d'apprentissage

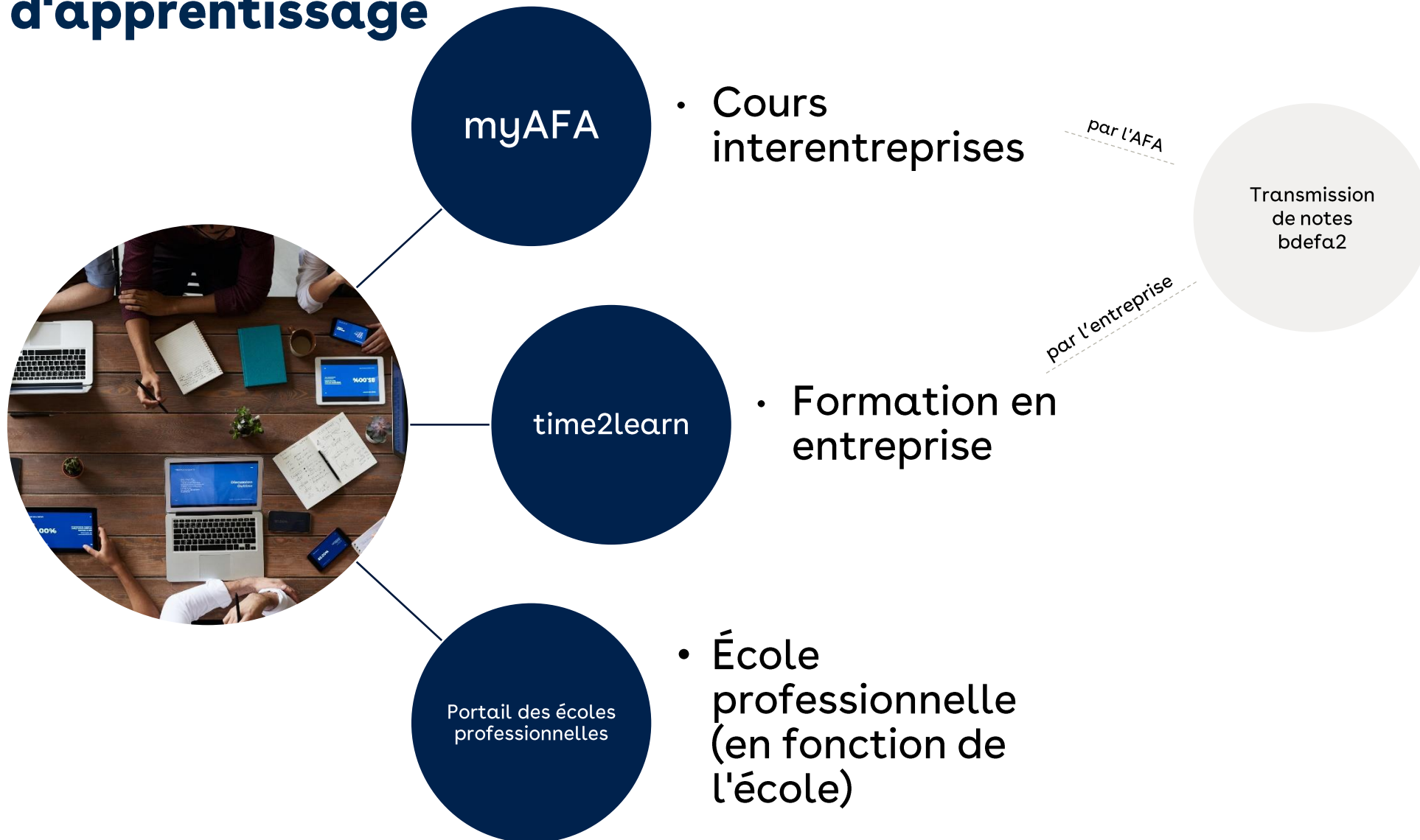


Aperçu de la formation "Employé(e) de commerce CFC»



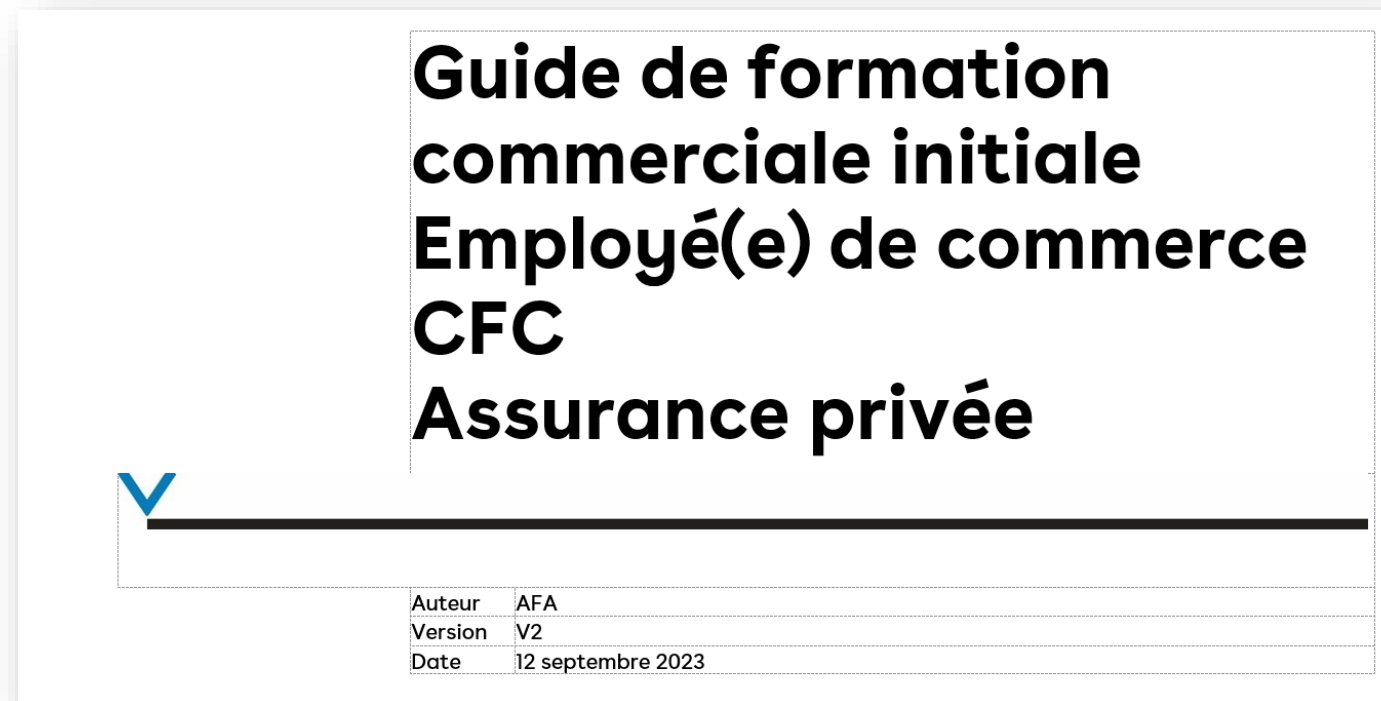
Élément de qualification

Environnements d'apprentissage pour les lieux d'apprentissage



Guide

- Le guide contient toutes les bases contraignantes pour la formation en entreprise, dans les cursus interentreprises et dans le processus de qualification.
- Le guide est disponible sur le site de l'AFA www.vbv.ch.



**Guide de formation
commerciale initiale
Employé(e) de commerce
CFC
Assurance privée**

Auteur	AFA
Version	V2
Date	12 septembre 2023

La formation en entreprise

Aperçu des principaux changements

Suppression des STA et des UF: A partir de l'été 2023, des mandats pratiques ainsi que des grilles de compétences seront utilisés dans la formation en entreprise pour soutenir le développement des compétences opérationnelles. Les mandats pratiques remplacent les STA et les UF actuelles.

6 notes d'expérience: Une note d'expérience est générée par semestre. L'accent est mis sur le développement des compétences opérationnelles ainsi que sur la capacité de réflexion et le comportement dans le travail quotidien. Lors d'un entretien de qualification à la fin du semestre, les points mentionnés sont discutés ensemble et des mesures sont définies pour le semestre suivant.

Suppression de l'examen final écrit: un examen oral de 50 minutes doit être passé à la place de l'examen écrit.

Utilisation du dossier de formation en ligne: Le dossier de formation est utilisé comme instrument central pour la documentation des mandats pratiques élaborés, des connaissances acquises et des réflexions. En outre, les auto-évaluations et les évaluations externes concernant le développement des compétences opérationnelle y sont consignées.

Les nouveaux instruments

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

Évaluation



Développement



Plan de formation

- Sert à planifier l'apprentissage : interventions, séjour à l'étranger, cours internes, CI, mandats pratiques.
- Le plan de formation est effectué numériquement dans time2learn et peut être exporté, si souhaité, pour la documentation personnelle.

Modèle Excel disponible sur www.vbv.ch



Mandats pratiques

Caractéristiques importantes des ordres de pratique :

- Les mandats pratiques sont des missions dans le travail quotidien qui soutiennent et encouragent le développement des compétences opérationnelles. Ils servent à développer la routine & le savoir-faire.
- Les mandats pratiques sont **flexibles** et peuvent être utilisés dans différentes situations / domaines de travail.
- Des **mandats pratiques** peuvent être **confiés par les formateurs professionnels et pratiques** ainsi que par les **apprentis**.
- Au total, **45 mandats pratiques** sont à la disposition des entreprises (sans les options à la 3^{ème} année d'apprentissage).
- Pendant la formation, au moins 1 mandat pratique par compétence opérationnelle doit être réalisé, soit **22 mandats pratiques** au total (3-4 par semestre).
- **Au moins 9** des mandats pratiques effectués doivent être **spécifiques à la branche**.
- **Les mandats pratiques individuels** ne sont pas évalués, mais plutôt à l'aide **d'auto-évaluations et d'évaluations externes**.



Example: Mandat pratique

C: Coordination des processus de travail en entreprise

C2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Créer des instructions

Objectifs évaluateurs

- c2.ef1 Ils créent des documents tels que des vues d'ensemble, des listes, des tableaux, des procès-verbaux et des notes en concertation avec leur supérieur hiérarchique. (C3)

Empfehlung: In allen Lehrjahren möglich / Kombinierbar mit A3_PA «Auftrag klären, durchführen und Rückmeldung einholen» oder C3_PA1 «Prozess planen, dokumentieren und optimieren»

Recommandation: Possible dans toutes les années d'apprentissage

Mandat pratique


Situation de départ

En tant que spécialiste dans le domaine commercial, tu élabores différents documents et instructions qui te facilitent le travail, te soutiennent dans les processus et mettent de l'ordre. Utilise ce mandat pratique pour créer des instructions.

Définition des tâches:

Tâche partielle 1: Détermine avec ton supérieur hiérarchique le processus pour lequel tu peux rédiger des instructions.

Autre possibilité: décide des instructions personnelles que tu souhaites rédiger.

 Variante spécifique à la branche: détermine avec ton supérieur hiérarchique pour quel processus spécifique à l'assurance tu es autorisé à rédiger des instructions.

Rassemble toutes les informations nécessaires et planifie ta démarche.

Tâche partielle 2: Crée le document pratique et contrôle-le par la suite.



Avant de créer le document, informe-toi sur les personnes qui l'utiliseront également.

Tâche partielle 3: Demande à ton supérieur et/ou à tes collaborateurs de te donner un avis sur ton document. Apporte des modifications si nécessaire.



D'autres personnes peuvent-elles profiter de tes instructions? Si oui, présente le document à toutes les personnes qui pourront l'utiliser à l'avenir. Explique-leur à quoi servent tes instructions.

Tâche partielle 4: Consigne tes instructions dans le dossier de formation et complète la documentation avec tes connaissances et tes réflexions.

Les directives spécifiques à l'entreprise :

A compléter par les entreprises

Possibilité d'enregistrer des directives spécifiques à l'entreprise

Recommandations concernant l'utilisation des mandats pratiques

Indications pour la solution directement dans l'énoncé du problème



Exemples de mandats pratiques / domaine de compétences op.



Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques

A2 MP1 : Connaître et entretenir des réseaux professionnels

A3 MP1 : Clarifier la mission, l'exécuter et obtenir un feed-back



Interaction dans un milieu de travail interconnecté

B2 MP1 : Recevoir et transmettre des informations dans une optique de service & analyser les interfaces de l'entreprise

B4 MP1 : Planifier les tâches de gestion de projet



Coordination des processus de travail en entreprise

C3 MP2 : Vérifier les propositions d'assurance

C2 MP1 : Rédiger des instructions



Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

D1 MP2 : Communiquer oralement de manière professionnelle

D2 MP2 : Présenter des solutions aux demandes



Utilisation des technologies numériques du monde du travail

E1 MP2 : Utiliser les systèmes d'exploitation en toute sécurité

E4 MP2 : Réaliser une présentation sur un produit/service de l'entreprise

Grilles de compétences

- Contiennent des questions directrices et des critères : servent à l'auto-évaluation et à l'évaluation externe des apprentis quant au développement de leurs compétences.
- Les questions directrices et les critères sont à chaque fois adaptés aux mandats pratiques à traiter.
- L'évaluation du développement des compétences est effectuée de manière optimale à la fin du semestre, avant l'entretien de qualification. Cela permet de tenir compte de l'évolution tout au long du semestre.
- Les grilles de compétences sont disponibles sous forme digital dans time2learn et les évaluations sont également consignées dans la plateforme d'apprentissage time2learn.



Exemple: Grille de compétences

Grille de compétences

Auto-évaluation

Question directrice 1: Puis-je créer des instructions de haute qualité?

Critères de compétence

J'utilise toujours les directives opérationnelles appropriées.

Je veille à ce que les documents que je crée soient explicites.

J'applique habilement les règles d'orthographe et de grammaire.

Évaluation par des tiers

Question directrice 1: Peut-il/elle rédiger des instructions de qualité ?

Critères de compétence

Il/elle utilise toujours les bonnes consignes de l'entreprise.

Il/elle veille à ce que les documents qu'il/elle crée soient explicites.

Il/elle applique habilement les règles d'orthographe et de grammaire.

Dossier de formation

- Sert à documenter la réalisation des mandats pratiques, à consigner les résultats et les connaissances ainsi qu'à l'autoévaluation.
- Le dossier de formation est réalisé dans time2learn et peut être exporté, selon les souhaits, sous forme de document ou de portfolio personnel à la fin de l'apprentissage.



Mandat pratique: Organiser un événement

Mandat

les connaissances
préalables

Documentation

Grille des compétences:
Auto-évaluation

Grille des compétences:
Évaluation par des tiers

Description de la situation de départ

Chaque année, une excursion d'entreprise est planifiée et organisée pour l'équipe de conseil à la clientèle. Comme je travaille dans cette équipe ce semestre, je peux planifier la sortie d'entreprise.

Documentation des différentes étapes de la réalisation:

Tâche partielle 1:

Pour l'excursion d'entreprise, je dispose du budget suivant.
Afin de trouver une date appropriée pour la sortie, je vais envoyer une invitation via Doodle à mes collègues.



Tâche partielle 2:



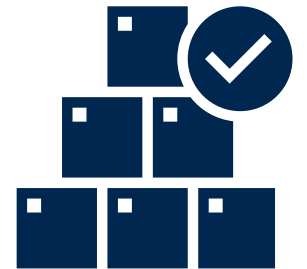
Pour l'événement, j'ai regardé les années précédentes et vérifié quels événements et lieux avaient été fréquentés ces dernières années. Sur cette base, j'ai cherché d'autres idées avec ma formatrice et je suis tombée sur l'offre d'une olympiade paysanne.

Réflexion de la réalisation du mandat

J'ai fait de bonnes recherches sur les événements qui pourraient être intéressants et nouveaux pour mon équipe. Cependant, je n'ai pas tenu compte du facteur météorologique. La prochaine fois, je tiendrai compte de tous les facteurs possibles dans mes recherches.

Instrument d'évaluation

- A la fin de chaque semestre, un entretien de qualification est organisé, dont le thème central est le développement des compétences opérationnelles. L'utilisation du dossier de formation, le comportement au travail ainsi que la capacité de réflexion et la mise en œuvre des connaissances dans le travail quotidien sont également abordés. Une note d'expérience est générée sur la base de l'évaluation et de l'appréciation des critères mentionnés.
- La note d'expérience pour la formation à la pratique professionnelle correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de la somme des six contrôles de compétence effectués en entreprise.
- Un guide d'entretien est élaboré pour l'entretien de qualification et mis à la disposition des entreprises.
- Les critères pour la note d'expérience sont détaillés à la page 31. La note d'expérience ainsi que les mesures définies sont finalement intégrées dans le rapport de formation.



Éléments de l'entretien de qualification

- Bienvenue & Small Talk
- Objectifs, pertinence & déroulement de l'entretien
- Cadre temporel
- Attentes

Début de l'entretien

Rétrospective

- Que s'est-il passé depuis le dernier entretien et comment les apprentis/es évaluent-ils la qualité de leur travail ?
- Demandez aux apprentis/es de présenter leur dossier de formation de manière compréhensible et
- Rétrospective des objectifs convenus
- Incidents particuliers

Besoin de développement

État du développement des compétences

- Quels sont les points forts sur lesquels il est possible de s'appuyer ?
- Quelles faiblesses nécessitent des mesures de soutien supplémentaires?
- Fixer des objectifs concrets et en conclure des mesures
- Remplir ensemble le rapport de formation

- Auto-évaluation par les apprentis/es
- Évaluation externe par le/la formateur/trice
- Comparaison des deux évaluations
- Conclure les forces et les faiblesses communes

Conclusion de l'entretien

Contrôle de compétences de l'entreprise – Critères d'évaluation

1 Critère d'évaluation 1: Compétences opérationnelles développées

Question directrice: L'apprenti-e a-t-il/elle développé les compétences opérationnelles prévues pour le semestre concerné ?

2 Critère d'évaluation 2: Analyser les forces et les faiblesses

Question directrice: L'apprenti-e est-il/elle capable de réfléchir à ses propres forces et faiblesses à l'aide de la grille de compétences ?

3 Critère d'évaluation 3 : Tirer des conclusions

Question directrice : L'apprenti-e tire-t-il/elle des conclusions centrales du travail sur les mandats pratiques ?

4 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 ?

5 Critère d'évaluation 5 : Collaboration interne et externe active

Question directrice : L'apprenti-e contribue-t-il/elle activement à la collaboration interne et externe ?

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

Entretien de qualification			
	Critère d'évaluation	Points	Points obtenus
1	Compétences opérationnelles développées	0-3	x4
2	Analyser les forces et les faiblesses	0-3	x1
3	Tirer des conclusions	0-3	x1
4	Faire preuve de motivation et d'initiative	0-3	x1
5	Collaboration interne et externe active	0-3	x1
	Nombre total de points	0-15	0-24
			Note*

* Formule:
$$\text{Note} = \frac{\text{Nombre de points atteints} \times 5}{\text{Nombre max. de points possibles}} + 1$$

Aperçu des mandats pratiques

Mandats pratiques neutres par rapport à la branche (1)

A1 MP1 : Définir des objectifs selon la méthode SMART et en déduire les mesures à prendre

A1 MP2 : Préparation et déroulement de l'entretien de qualification

A1 MP3 : Reconnaître les talents, les points forts et les points faibles

A2 MP1 : Connaître et entretenir des réseaux professionnels

A3 MP1 : Clarifier la mission, l'exécuter et obtenir un feed-back

B1 MP1 : Faire preuve d'esprit d'équipe

B1 MP2 : Savoir gérer les situations compliqués au sein de l'équipe

B2 MP1 : Recevoir et transmettre des informations avec un bons sens du service et analyser les interfaces de l'entreprise

B3 MP1 : Interpréter les évolutions économiques, se forger une opinion personnelle et la défendre dans des discussions entre professionnel-le-s

Mandats pratiques neutres par rapport à la branche (2)

B4 MP1 : Planifier les tâches de gestion de projet

B5 MP1 : Accompagner positivement les changements

C1 MP1 : Planifier, coordonner et prioriser les délais et les tâches

C1 MP2 : Utiliser ses propres ressources de manière proportionnée

C1 MP3 : Organiser un événement

C2 MP2 : Gérer les rendez-vous et rédiger des procès-verbaux

C2 MP3 : Assurer la gestion des documents

C4 MP3 : Prendre en compte le développement multimédia dans les actions de communication

C1 MP4 : Planification du semestre: hiérarchiser, planifier et programmer les différentes tâches

C5 MP1 : Établir le budget

Mandats pratiques neutres par rapport à la branche (3)

C5 MP2 : Établir des factures et surveiller leur encaissement

C5 MP3 : Contrôler les factures reçues en en terme de prise en charge des coûts

D1 MP1 : Répondre aux demandes et les transmettre si nécessaire

D1 MP2 : Savoir communiquer de manière professionnelle à l'oral

D2 MP3 : Répondre aux objections

D3 MP1 Mener des négociations ou des entretiens de vente

D4 MP1 : Nouer et entretenir des relations

E1 MP2 : Utiliser les systèmes de l'entreprise en toute sécurité

Mandats pratiques avec option : neutres / spécifiques à la branche

C2 MP1 : Rédiger des instructions

C3 MP1 : Planifier, documenter et optimiser le processus

C4 MP2 : Rédiger des contenus relevant de la communication de l'entreprise

D2 MP2 : Formuler des solutions correspondant aux demandes

E1 MP1 : Identifier les risques liés à la sécurité et à la protection des données

E3 MP1 : Effectuer et interpréter une analyse de contenu ou une évaluation quantitative

E4 MP1 : Préparer des contenus sur l'entreprise pour une diffusion sur les multimédias et les vérifier

Mandats pratiques spécifiques à la branche

Au moins 9 doivent être accomplis ensemble avec option spécifique à la branche selon le folio 33

C3 MP2 : Vérifier les propositions d'assurance

C3 MP3 : Adaptations contractuelles en tenant pleinement compte de la relation clientèle

C3 MP4 : Propositions d'assurance : Objectif, risques, conditions contractuelles spéciales et autres mesures

C4 MP1 : Définir les caractéristiques d'un groupe cible

D2 MP1 : Transmettre des informations

D2 MP4 : Gestion des réclamations

D2 MP5 : Analyser mes conversations téléphoniques avec la clientèle

E2 MP1 : Effectuer une recherche dans le domaine des assurances

E4 MP2 : Réaliser une présentation sur un produit/service de l'entreprise

E4 MP3 : Présentation de l'entreprise : vision, stratégie et valeurs

Mes tâches et mon rôle en tant que responsable de la formation

Description de la fonction de la personne responsable de la formation

- Est la principale personne responsable de la formation des apprentis. Elle s'occupe de la planification de la formation (planification des interventions, attribution des mandats pratiques), informe les formateurs pratiques des interventions des apprenti/es et les instruit en conséquence.
- Est l'interlocuteur principal de la personne en formation en cas de questions ou de problèmes liés à la formation.
- ont une vue d'ensemble des performances et du développement des personnes en formation en demandant activement aux formateurs/-trices pratiques un feed-back sur les performances et le développement des compétences des personnes en formation et en ayant accès aux notes d'école et aux évaluations de compétences CI
- Soutenir les formateurs/-trices pratiques dans la formation des apprentis/es et intervenir en cas de problèmes et de défis liés à la formation.
- *Dépendent de l'entreprise : Sont présents lors des entretiens de qualification avec la personne en formation et définissent avec les formateurs/-trices pratiques et les personnes en formation les prochains objectifs et mesures à prendre dans le cadre de la formation.*

Mes tâches et autorisations en collaboration avec l'AFA

- Enregistre et gère les profils des formateurs/-trices pratiques et des personnes en formation
- Enregistre les domaines de travail et attribue les mandats pratiques aux personnes en formation et aux formateur/-trices pratiques
- Procède à la planification des engagements des personnes en formation
- Peut consulter tous les mandats pratiques, les dossiers d'apprentissage et leur évaluation des compétences (auto-évaluation et évaluation par des tiers)
- A une vue d'ensemble de l'évolution des compétences et des notes des trois lieux de formation des personnes en formation
- Génère, en collaboration avec la personne en formation, la note d'expérience de l'entreprise sur la base du développement des compétences et des prestations de la personne en formation, la transmet au moyen de time2learn et clôt le rapport de formation.
- Génère le rapport de formation
- A accès (directement ou indirectement via l'apprenti) à tous les contenus de formation (CI, école professionnelle)
- Peut gérer des e-dossiers
- A la possibilité de consulter / d'accéder aux documents de cours CI et aux attestations de compétences CI
- Peut planifier des entretiens (intermédiaires) et envoyer des invitations
- Peut exporter des rapports (par ex. des portfolios personnels)
- Le cas échéant, remplit lui-même les comptes rendus d'entretien ou a accès à tous les comptes rendus d'entretien

Mes tâches et mon rôle de formateur/trice pratique

Description de la fonction de la personne chargée de la formation pratique

- Coaching et soutenir les personnes en formation sur le lieu de travail en ce qui concerne le développement de leurs compétences opérationnelles. En tant qu'expert(e) de la pratique, ils transmettent des connaissances spécialisées, dirigent les mandats pratiques et donnent régulièrement un feed-back aux personnes en formation sur leur travail, leur développement et leur gestion des mandats pratiques. Ils donnent l'exemple d'un apprentissage et d'un travail organisés de manière autonome et les encouragent également chez la personne en formation. Ils sont responsables de l'évaluation du développement des compétences et des prestations et procèdent à l'évaluation externe au niveau des mandats pratiques.
- *Dépend de l'entreprise : Vous menez l'entretien semestriel (entretien de qualification) et définissez avec la personne en formation les objectifs pour le semestre suivant.*
- Sont en contact étroit avec la personne responsable de la formation. Ils se tiennent mutuellement informés de l'évolution et des performances de la personne en formation et décident des mesures à prendre si nécessaire.

Mes tâches et autorisations en collaboration avec l'AFA

- A accès aux profils des personnes en formation qui lui sont attribuées ainsi qu'à tous les autres formateurs /-trices pratiques et à la personne responsable de la formation.
- A accès à tous les domaines de travail de son lieu de travail
- A accès à tous les modèles de mandats pratiques
- A accès à la planification des interventions des personnes en formation (afin de permettre le développement des compétences et la fixation d'objectifs dans ce contexte).
- A accès aux mandats pratiques, aux dossiers d'apprentissage ainsi qu'à l'auto-évaluation et à l'évaluation par des tiers des mandats pratiques qui lui ont été attribués.
- A un droit de regard sur le développement des compétences des apprentis/-es qui lui sont attribués.
- A accès (directement ou indirectement via l'apprenti) à tous les contenus d'apprentissage (CI, école professionnelle).
- TBD : peut gérer des e-dossiers
- TBD : peut créer et consulter des miles supplémentaires
- Peut planifier des entretiens (intermédiaires) et envoyer des invitations
- Le cas échéant, remplit lui-même les comptes rendus d'entretien

Processus de la formation en entreprise

Processus formation en entreprise (1)

● R = Responsable de la formation
 ● P = Formateur/trice pratique
 ● L = Personne en formation

Étapes		Personnes responsables	Tâches
1	Planification des missions pratiques	R	<ul style="list-style-type: none"> Le plan de formation indique quels mandats pratiques doivent être exécutés par l'apprenti et à quel moment. Des adaptations peuvent être effectuées en fonction des besoins de l'entreprise ou des besoins personnels.
2	Attribution du mandat pratique	P L	<ul style="list-style-type: none"> Le formateur/la formatrice pratique confie le mandat pratique à la personne en formation. Si nécessaire, instructions "on the job". Inciter la personne en formation à réfléchir sur la manière dont ce mandat pratique pourrait être réalisé / accompli
3	Réalisation du mandat pratique	P L	<ul style="list-style-type: none"> La personne en formation réalise le mandat pratique dans son travail quotidien. Accompagnement actif de la réalisation par le formateur / la formatrice pratique Soutien en cas de questions, donne un feedback, transmet son savoir-faire et ses connaissances
4	1er feedback	P L	<ul style="list-style-type: none"> La personne en formation demande activement un feed-back au formateur/-trice pratique Le formateur/la formatrice pratique donne un feed-back sur l'exécution du mandat pratique.
5	Renouvellement / poursuite du mandat pratique	L	<ul style="list-style-type: none"> Les mandats pratiques peuvent être exécutés plusieurs fois, en fonction du développement des compétences opérationnelles et/ou du type de mandat pratique. Poursuite du mandat pratique après feedback
6	Dossier de formation	L	<ul style="list-style-type: none"> Finalisation du mandat pratique Réaliser le dossier de formation selon le mandat pratique Procéder à une réflexion et consigner les connaissances acquises

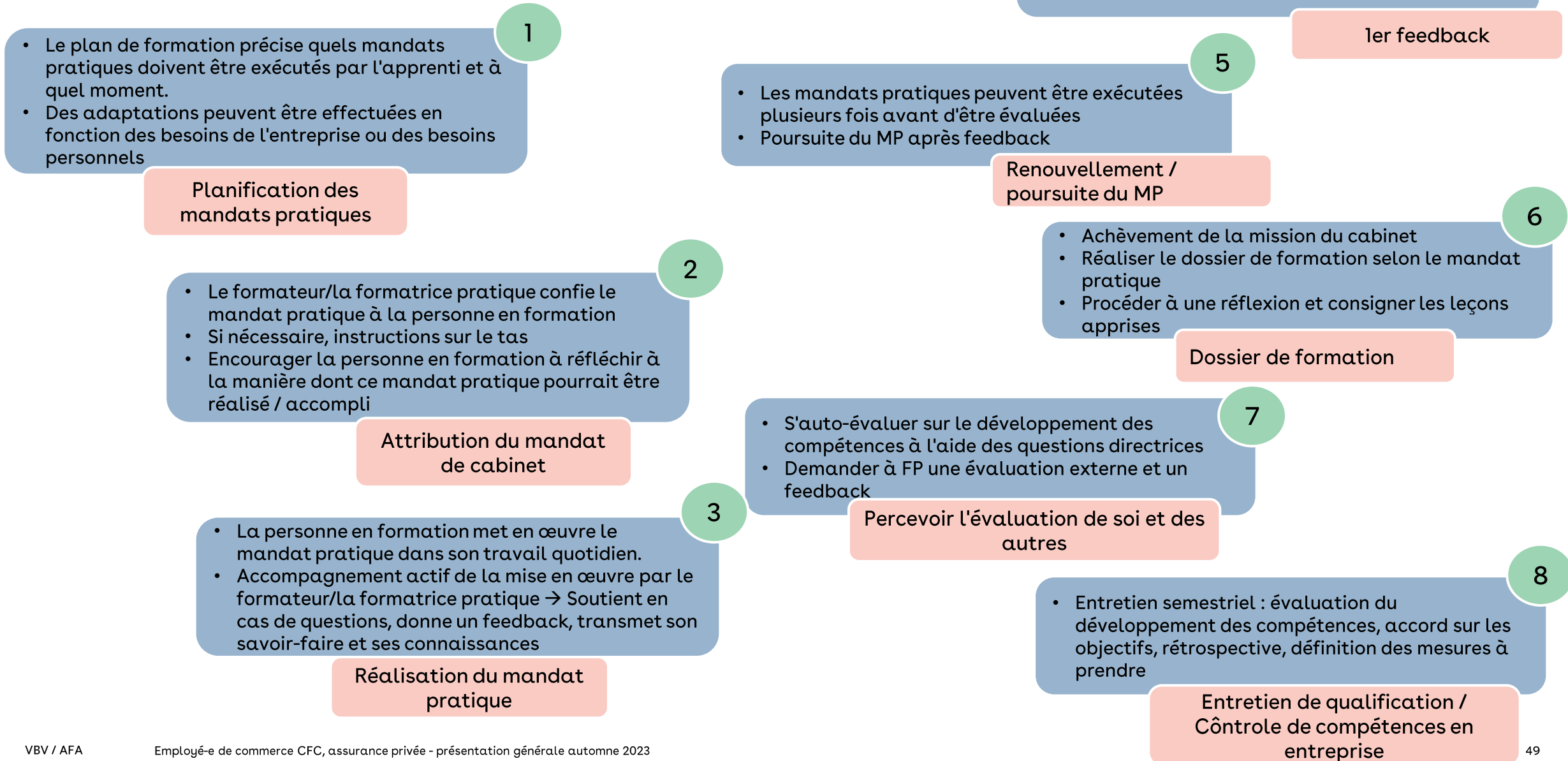
Processus formation en entreprise (2)

R = Responsable de la formation **P** = Formateur/trice pratique **L** = Personne en formation

Étapes	Personnes responsables	Tâches
7 Percevoir l'auto-évaluation et évaluation par tiers	P L	<ul style="list-style-type: none">• Procéder à une auto-évaluation du développement des compétences à l'aide des questions directrices• Demander au formateur pratique une évaluation par un tiers et un feedback
8 Entretien de qualification / Preuve de compétences en entreprise	R P L	<ul style="list-style-type: none">• Entretien semestriel: évaluation du développement des compétences, accord sur les objectifs, rétrospective, définition des mesures à prendre• Génération de la note d'expérience en entreprise• Consignation de la note et des mesures définies dans le rapport de formation

**Mise en œuvre dans
time2learn**

Processus Formation en entreprise



Toute la durée d'apprentissage Actuel (semestre/affectation)

5 mandats pratiques (1 sur 9 mandats pratiques sp...
4 compétences opérationnelles

a Travail au sein de structures d'activité



a3: Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Auto -
Externe ➔ 2.2

b Interaction dans un milieu de travail

a3. Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial

Les employés de commerce vendent leur profil de compétence dans des situations de concurrence interne et externe pour des mandats propres au domaine commercial. Ils fournissent des services conformément aux mandats qui leur ont été confiés et vérifient la bonne exécution du mandat à la satisfaction de commerce réfléchissent à leur réussite, et en déduisent des mesures d'amélioration.

Mandats pratiques
■ Non attribué: 1
■ Préparation: 1
■ En cours: 0

Évaluation CO
Auto -
Externe ➔ 2.2

(-) Mandats pratiques



Attribution	
Attribué le	mercredi, 1 novembre 2023
Attribué par	VBV Firmenadmin
Semestre	1
Documentation terminée	Documentation terminée
Auto-évaluation terminée	Auto-évaluation terminée
Date d'entretien	Date d'entretien
Membre de l'équipe formatrice responsable *	
Suppléant-e	
Domaine de travail	

Abandonner Sauvegarder Enregistrer et clore la préparation

1

2

Planification & attribution des mandats pratiques au moyen de domaines de travail

Réception

-  Détails domaines de travail 
-  Mandats pratiques
-  Objectifs évaluateurs (jusqu'au déb. apprent. 2022)
-  Interventions

Mandats pratiques ⋮

Autres filtres ▼

Q commerc ×

Mandat pratique	Questions directrices	Compétence opérationnelle
 Préparation et déroulement de l'entretien de qualification (N)	a1.2.1	<i>Objectifs de formation 2023 AFA:</i> a1 - Examiner et développer des compétences commercial

Effacer
Ajouter

Mandat pratique : organiser un événement

Mandat

Connaissances
préalables

Documentation

Grille de compétences :
auto-évaluation

Grille de compétences :
évaluation externe

3

Réalisation du
mandat pratique

Objectifs de performance :

- Ils collaborent à l'organisation d'événements internes et externes en fonction de leur rôle et de leurs attributions. (K3)
- Ils mettent en œuvre des mesures appropriées afin de limiter l'impact environnemental lors de l'organisation de manifestations. (K3)

Recommandation :

Possible dans toutes les années d'apprentissage / Combinaison avec C5_PA1 "Etablir un budget", C5_PA3 "Contrôler les factures reçues en ce qui concerne la prise en charge des coûts", E3_PA1 "Effectuer et interpréter une analyse de contenu ou une évaluation quantitative" possible.

Situation de départ

En tant que professionnel(le), tu es confronté(e) à différentes échéances, tâches et missions de travail. Pour que tout se passe bien, il est important que tu planifies de manière structurée, que tu coordonnes et que tu établisses correctement les priorités. Utilise ce mandat pratique pour prioriser et planifier judicieusement tes interventions.

Tâche partielle 1 :

Clarifie avec ton supérieur hiérarchique le type d'événement que tu peux organiser et le budget dont tu disposes. Demande toutes les autres informations dont tu as besoin pour pouvoir organiser l'événement.

Tâche partielle 2 :

Planifie et organise l'événement. Fais attention aux points suivants : Planification du budget, collisions de dates, nombre de personnes, lieu, trajet, etc.

Garde toujours un œil sur le budget. N'oublie pas de faire tes réservations et tes commandes à l'avance. Consulte ton supérieur hiérarchique si quelque chose n'est pas clair.

 Renseigne-toi pour savoir s'il existe des modèles dans ton entreprise que tu peux utiliser pour la planification ou le budget.

Mandat pratique : organiser un événement

Mandat

Connaissances
préalables

Documentation

Grille de compétences :
auto-évaluation

Grille de compétences :
évaluation externe

3

Réalisation du
mandat pratique

Questions directrices & critères

Question directrice 1 : Est-ce que je soutiens la préparation des événements de manière professionnelle ?

Critères de compétence :

- Je me renseigne à temps sur les activités dont je suis responsable et j'établis un calendrier réaliste.
- Mes propositions concernant le programme-cadre sont adaptées aux besoins.
- J'effectue tous les travaux préparatoires dans les délais impartis.
- Je m'informe sur la forme sous laquelle je peux établir une évaluation de la manifestation.

Recommandation :

Possible dans toutes les années d'apprentissage / Combinaison avec C5_PA1 "Etablir un budget", C5_PA3 "Contrôler les factures reçues en ce qui concerne la prise en charge des coûts", E3_PA1 "Effectuer et interpréter une analyse de contenu ou une évaluation quantitative" possible.

Situation de départ

En tant que professionnel(le), tu es confronté(e) à différentes échéances, tâches et missions de travail. Pour que tout se passe bien, il est important que tu planifies de manière structurée, que tu coordonnes et que tu établisses correctement les priorités. Utilise ce mandat pratique pour prioriser et planifier judicieusement tes interventions.

Tâche partielle 1 :

Clarifie avec ton supérieur hiérarchique le type d'événement que tu peux organiser et le budget dont tu disposes. Demande toutes les informations supplémentaires dont tu as besoin pour pouvoir organiser l'événement.

Tâche partielle 2 :

Planifie et organise l'événement. Fais attention aux points suivants : Planification du budget, collisions de dates, nombre de personnes, lieu, trajet, etc.



Renseigne-toi pour savoir s'il existe des modèles dans ton entreprise que tu peux utiliser pour la planification ou le budget.

Mandat pratique : organiser un événement

Mandat

Connaissances
préalables

Documentation

Grille de compétences :
auto-évaluation

Grille de compétences :
évaluation externe

Documents d'entreprise :

- [Modèle de budget pour les événements](#)
- [Plan de situation du lieu xy](#)

Documents de l'OFS :



Lien vers la plateforme d'apprentissage de l'école professionnelle

3

Réalisation du
mandat pratique

Mandat pratique : organiser un événement

Mandat

Connaissances
préalables

Documentation

Grille de compétences :
auto-évaluation

Grille de compétences :
évaluation externe

4

1er feedback

Description de la situation de départ :

Chaque année, une excursion d'entreprise est planifiée et organisée pour l'équipe de conseil à la clientèle. Comme je travaille dans cette équipe ce semestre, je peux planifier la sortie d'entreprise.

5

Poursuivre/répéter
le MP si nécessaire

Documentation des différentes étapes de la mise en œuvre :

Tâche partielle 1 :

Pour la sortie d'entreprise, je dispose du budget suivant.
Afin de trouver une date appropriée pour l'excursion, j'envoie une invitation à une date correspondante via Doodle à mes collègues de l'équipe.



6

Dossier de
formation

Tâche partielle 2 :



Pour l'événement, j'ai regardé les années précédentes et vérifié quels événements et lieux avaient été fréquentés ces dernières années. Sur cette base, j'ai cherché d'autres idées avec ma formatrice de terrain et je suis tombée sur l'offre d'une olympiade paysanne.

Réflexion sur la mise en œuvre :

J'ai fait de bonnes recherches sur les événements qui pourraient être intéressants et nouveaux pour mon équipe. Cependant, je n'ai pas tenu compte du facteur météorologique. La prochaine fois, je tiendrai compte de tous les facteurs possibles dans mes recherches.

Mandat pratique : organiser un événement

Mandat

Connaissances
préalables

Documentation

Grille de compétences :
auto-évaluation

Grille de compétences :
évaluation externe

Question directrice 1 : Est-ce que je soutiens la préparation des événements de manière professionnelle ?

- Je me renseigne à temps sur les activités dont je suis responsable et j'établis un calendrier réaliste.
- Mes propositions concernant le programme-cadre sont adaptées aux besoins.
- J'effectue tous les travaux préparatoires dans les délais impartis.
- Je m'informe sur la forme sous laquelle je peux établir une évaluation de la manifestation.

peu de  fort

À cette occasion, j'ai établi un calendrier réaliste

Question directrice 2 : Est-ce que je parviens à apporter un soutien professionnel lors de l'organisation d'événements ?

- Je m'habille en fonction de l'occasion.
- Je respecte les accords passés en aménageant le lieu de la manifestation comme convenu et en gardant à l'esprit le déroulement de la manifestation.
- Je résous les problèmes qui surviennent de manière autonome ou j'informe la personne compétente.
- Je documente l'événement de manière à pouvoir établir par la suite une documentation utile.

peu de  fort

Lors de l'événement, j'ai résolu de manière autonome les problèmes suivants :
-xy

7

procéder à une auto-évaluation et à une évaluation externe

Mandat pratique : organiser un événement

Mandat

Connaissances
préalables

Documentation

Grille de compétences :
auto-évaluation

Grille de compétences :
évaluation externe

Question directrice 1 : Est-ce qu'il/elle soutient la préparation des événements de manière professionnelle ?

- Il/elle s'informe à temps des activités dont il/elle est responsable et établit un calendrier réaliste.
- Ses propositions concernant le programme-cadre sont adaptées aux besoins.
- Il/elle effectue toutes les tâches de préparation dans les délais impartis.
- Il/elle s'informe sur la forme sous laquelle il/elle peut établir une évaluation de la manifestation.

peu de  fort

Le calendrier établi était un peu trop serré, cela s'est vu en conséquence dans la mise en œuvre...

Question directrice 2 : réussit-il/elle à apporter un soutien professionnel lors de l'organisation d'événements ?

- Il/elle s'habille en fonction de l'occasion.
- Il/elle respecte les accords passés en aménageant le lieu de la manifestation comme convenu et en gardant à l'esprit le déroulement d'événement.
- Il/elle résout de manière autonome les problèmes qui surviennent ou en informe la personne compétente.
- Il/elle documente l'événement de telle sorte qu'il/elle puisse ensuite établir une documentation utile.

peu de  fort

Elle a résolu de manière autonome la plupart des problèmes rencontrés et a demandé de l'aide de manière proactive et indépendante...

7

procéder à une auto-évaluation et à une évaluation externe

8

Réaliser l'entretien de qualification et en faire le compte-rendu

Qualification semestrielle	Semestre 1: Nouvelle saisie: Lea Muster (VBV)
Informations de base	Date <input type="text" value="01.11.2023"/>
Mandats pratiques	Titre * <input type="text" value="Titre"/>
Grille de compétences	Description * <input type="text" value="Description"/>
Entretiens / Notes	Commentaire <input type="text" value="Commentaire"/>
Rapport de formation / contrôle de compétence	Catégorie <input type="text" value="Notes et observations"/>
	Créateur <input type="text" value="Firmenadmin, VBV"/>
Autorisations	
Visibilité	<input type="radio"/> Non Non: Privé, seulement visible pour moi <input type="radio"/> Oui Oui: également visible pour d'autres personnes
Sélectionnez les fichiers que vous souhaitez télécharger en pièces jointes. Formats pris en charge: Word, Excel, PowerPoint, OneNote, PDF, ZIP, JPG, PNG, GIF, BMP et TXT. Le fichier ne doit pas dépasser 30Mo.	
Pièce jointe	<input type="button" value="Sélectionner fichier"/> 0/1
-	
<input type="button" value="Abandonner"/> <input type="button" value="Sauvegarder"/>	

Contrôle de compétences en entreprise

1

Critère d'évaluation 1 : Compétences opérationnelles acquises

Question directrice : l'apprenti(e) a-t-il/elle développé les compétences opérationnelles prévues pour le semestre correspondant ?

2

Critère d'évaluation 2 : réflexion sur les points forts et les points faibles

Question directrice : l'apprenti(e) est-il/elle en mesure de réfléchir à ses propres forces et faiblesses à l'aide de la grille de compétences ?

3

Critère d'évaluation 3 : Déduction des connaissances

Question directrice : l'apprenti(e) déduit-il/elle des connaissances centrales du travail avec les mandats pratiques ?

4

Critère d'évaluation 4 : Faire preuve de motivation et d'initiative personnelle

Question directrice : l'apprenti(e) fait-il/elle preuve de motivation et d'initiative dans le développement de ses compétences personnelles ?

5

Critère d'évaluation 5 : Coopération interne et externe active

Question directrice : l'apprenti(e) contribue-t-il/elle activement à la collaboration interne et externe ?

Génération de la note d'expérience / rapport de formation

1

Contrôle de compétence

Comp. de travail, doc.
d'appr. (rapp. de form.)Éval. par les apprenants
(rapport de formation)Objectifs, mesures (rapport
de formation)

Dans cet onglet, la note d'expérience sera calculée sur la base de critères d'évaluation. Les outils suivants sont également à votre disposition:

- Fil conducteur d'entretien Entretien de qualification
- Check-list
- Explication des niveaux de qualité dans les critères d'évaluation

1. Critères d'évaluation pour la note d'expérience

i 1.1 Critère d'évaluation 1 : Compétences opérationnelles développées

L'apprenti-e a-t-il/elle développé les compétences opérationnelles prévues pour le semestre concerné ?

(accent : situations de travail traitées et travail sur des mandats pratiques)

(+) Évaluations précédentes

Auto  3.0
Externe  2.3

2

i 1.2 Critère d'évaluation 2 : Analyser les forces et les faiblesses

L'apprenti-e est-il/elle capable de réfléchir à ses propres forces et faiblesses à l'aide de la grille de compétences ?

(accent : situations de travail traitées et questions directrices de la grille de compétences)

(+) Évaluations précédentes

Auto -
Externe  3.0

3

i 1.3 Critère d'évaluation 3 : Tirer des conclusions

L'apprenti-e tire-t-il/elle des conclusions centrales du travail sur les mandats pratiques ?

(accent sur toutes les situations de travail traitées)

4

**1.4 Critère d'évaluation 4 : Faire preuve de motivation et d'initiative**

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)

(+) Évaluations précédentes

Auto -

Externe  3.0

5

**1.5 Critère d'évaluation 5 : Collaboration interne et externe active**

L'apprenti-e contribue-t-il/elle activement à la collaboration interne et externe ?

(accent sur toutes les situations de travail traitées)

(+) Évaluations précédentes

Auto -

Externe  2.0

La formation en CI

Les principaux changements

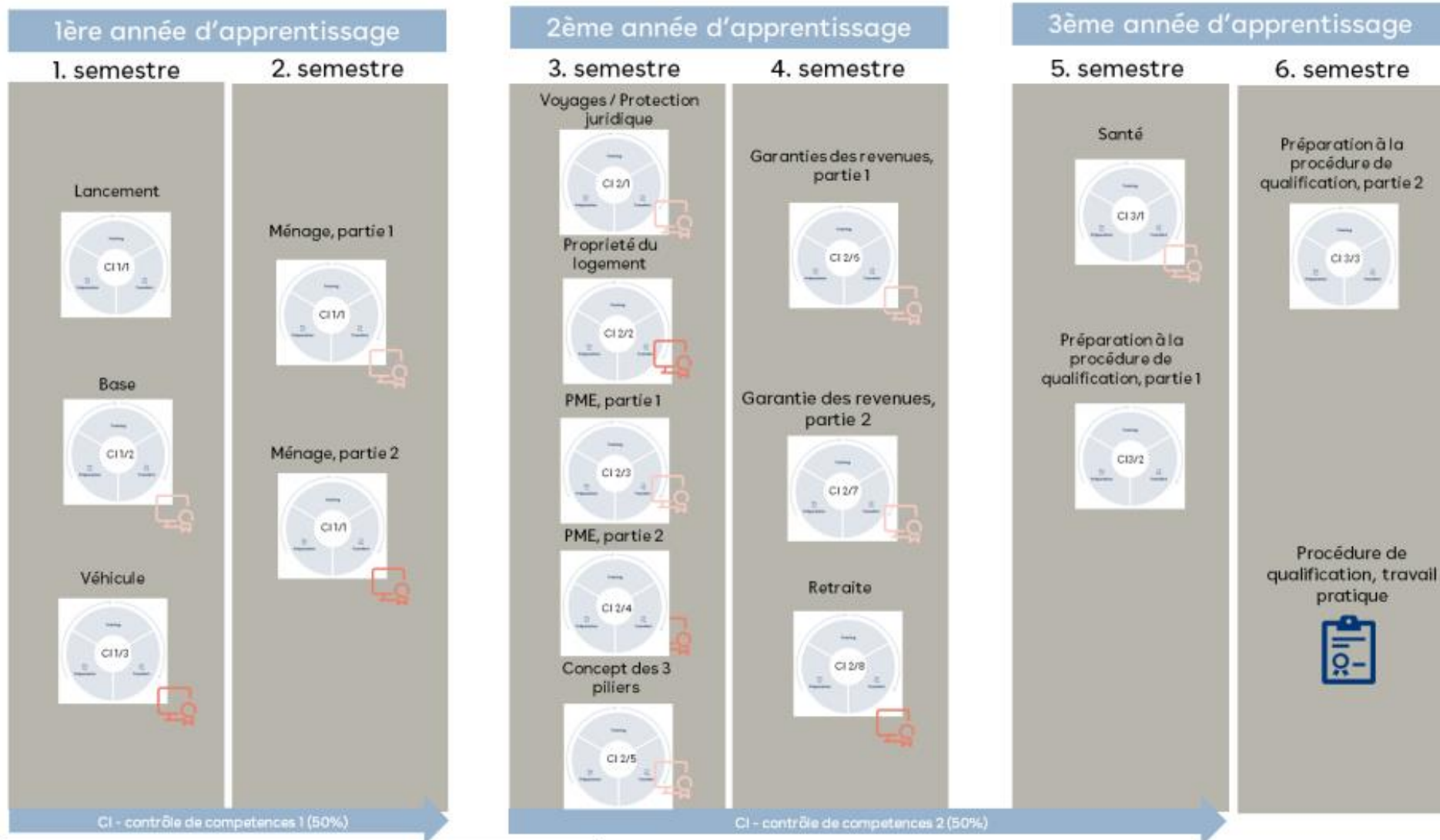
Aperçu

Les principaux changements

- Les apprentis suivent 16 unités de cours interentreprises réparties sur les trois années d'apprentissage (contre 14 auparavant).
 - 5 en première année d'apprentissage (4 jusqu'à présent)
 - 8 en deuxième année d'apprentissage (5 jusqu'à présent)
 - 3 en troisième année d'apprentissage (5 jusqu'à présent)
- Les CI donnent désormais lieu à une note d'expérience : composée de deux contrôles de compétences CI (50 / 50).
 - Contrôle de compétences CI 1 : se compose de plusieurs contrôles individuels résultant de la préparation ou du suivi des unités CI.
 - Contrôle de compétences CI 2 : consiste en un mandat de transfert qui est élaboré au cours de la deuxième année d'apprentissage.
- Une unité CI se compose d'une phase de préparation, d'une phase de présence (journée d'entraînement sur place) et d'une phase de suivi.
 - Les commandes de préparation et de suivi sont contraignantes et font l'objet d'un rappel en cas de non-respect.
 - La journée d'entraînement se déroule toute la journée
 - Les apprentis doivent disposer de 2 à 4 heures dans l'entreprise pour les phases de préparation et de suivi des CI (estimation, état actuel octobre 2023).
- L'enseignement est entièrement axé sur les compétences opérationnelles, les connaissances de base spécifiques à la branche y occupant une place importante.
- Nouveau pricing (voir chapitre correspondant)


Structure et contenus généraux

Structure des CI



CC-CI - élément

 Questions de connaissance et de compréhension

 Étude de cas dirigée

Recommandations de la réalisation des unités CIE par année d'apprentissage

1ère année d'apprentissage

Unité CI	Moment
Lancement	Août / Septembre
Bases	Septembre
Véhicules à moteur	Novembre
Ménage partie 1	Janvier
Ménage partie 2	Mars

2ème année d'apprentissage

Unité CI	Moment
Logement en propriété	Août
Voyages / Protection juridique	Septembre
Concept des 3 piliers	Novembre
PME partie 1	Décembre
PME partie 2	Janvier
Invalidité	Mars
Décès	Avril / Mai
Retraite	Juin

Recommandations de la réalisation des unités CI par année d'apprentissage

3ème année d'apprentissage	
Unité CI	Moment
Santé	Septembre
Préparation à la PQ partie 1	Novembre
Préparation à la PQ partie 2	Mars

Contenu approximatif des unités CI 1ère année d'apprentissage

Unité CI	Contenu sommaire
1ère année d'apprentissage	
Coup d'envoi	<ul style="list-style-type: none"> • Introduction à l'enseignement • Concept des CI • Introduction aux plateformes • Idée, principe de base et fonctionnement d'une assurance • Classification des assurances
Base	<ul style="list-style-type: none"> • L'entreprise "assurance" : chaîne de création de valeur et processus commerciaux • Gestion des risques • Les trois principales procédures de financement • Aperçu, structure et dispositions de la LSA et de la LCA • Naissance du contrat d'assurance • Durée et fin du contrat d'assurance • Droits et obligations des parties
Véhicule	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance responsabilité civile des véhicules à moteur • Assurance casco des véhicules à moteur • Assurance accident des occupants – Aperçu et bases légales – Couverture d'assurance : personnes et choses assurées, champ d'application territorial, risques assurés, dommages assurés, exclusions, somme garantie et somme assurée – Prestation d'assurance – Système de bonus/malus – Assurances complémentaires possibles telles que protection du bonus, négligence grave, effets personnels, dommages de parking, phares, véhicule de remplacement – Délimitations par rapport à l'assurance ménage (entre autres vol simple à l'extérieur) – Délimitation par rapport à la LAMal et à la LAA; argumentation sur l'accident des occupants

Unité CI	Contenu sommaire
Ménage Partie 1	<p>Assurance ménage</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aperçu et bases légales - Couverture d'assurance : personnes et choses assurées, validité territoriale, risques assurés (couverture de base et suppléments possibles), exclusions, somme d'assurance. - Prestation d'assurance, y compris les frais consécutifs coassurés <p>Assurance responsabilité civile privée</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aperçu et bases légales - Couverture d'assurance : personnes assurées, champ d'application territorial, risques ou responsabilités assurés, dommages assurés, exclusions, montant de la garantie - Prestation d'assurance - Risques supplémentaires nécessaires et assurables
Ménage Partie 2	<p>Assurances complémentaires possibles telles que</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'assurance casco du ménage - l'assurance vélo - l'assurance bagages - l'assurance objets de valeur - l'assurance cyberrisque - l'assurance animaux de compagnie <p>et leur délimitation par rapport à l'assurance ménage</p> <p>Responsabilité civile privée</p> <ul style="list-style-type: none"> - Risques supplémentaires nécessaires et assurables

Contenu approximatif des unités CIE 2e année d'apprentissage

Unité CI	Contenu sommaire
2ème année d'apprentissage	
Propriété du logement	<ul style="list-style-type: none">• Assurance choses des bâtiments<ul style="list-style-type: none">- Aperçu et bases légales (GUSTAVO)- Couverture d'assurance : personnes et choses assurées, validité territoriale, risques assurés (couverture de base et suppléments possibles), exclusions, somme d'assurance.- Prestation d'assurance, y compris les frais consécutifs coassurés- Délimitation avec l'assurance ménage ou les biens mobiliers • Assurances complémentaires possibles telles que Extended Coverage, assurance contre les tremblements de terre, installations techniques, jardins et environs et leurs délimitations par rapport à l'assurance choses des bâtiments. • Assurance responsabilité civile immeuble<ul style="list-style-type: none">- Aperçu et bases légales- Couverture d'assurance : personnes assurées, champ d'application territorial, risques ou responsabilités assurés, dommages assurés, exclusions, montant de la garantie- Prestation d'assurance- Délimitation avec l'assurance responsabilité civile privée • Assurance gros œuvre (assurance de construction)• Assurance travaux de construction• Responsabilité civile du maître d'ouvrage<ul style="list-style-type: none">- Aperçu et bases légales (GUSTAVO pour le gros œuvre)- Couverture d'assurance : personnes et choses assurées, champ d'application territorial, risques assurés, dommages assurés, exclusions, somme garantie et somme assurée- Prestation d'assurance, y compris les frais consécutifs coassurés

Unité CI	Contenu sommaire
Voyages & protection juridique	<ul style="list-style-type: none"> • Frais d'annulation • Assistance aux personnes • Assistance aux véhicules • Eventuellement assurance de protection juridique des bagages <ul style="list-style-type: none"> – Aperçu et bases légales – Couverture d'assurance : personnes assurées, champ d'application territorial, événements assurés, exclusions, montant de la garantie, durée – Prestation d'assurance • Protection juridique privée • Protection juridique en matière de circulation • Protection juridique des entreprises <ul style="list-style-type: none"> – Aperçu et bases légales – Couverture d'assurance : personnes assurées, champ d'application territorial, domaines juridiques assurés, exclusions, montant de la garantie – Prestation d'assurance – Délais de carence
Concept des 3 piliers	<ul style="list-style-type: none"> • Assurances sociales en Suisse <ul style="list-style-type: none"> – Brève description – Groupe de personnes • Concept des 3 piliers <ul style="list-style-type: none"> – Aperçu et bases légales – Personnes assurées – Contributions – Prestations d'assurance – Organisation (financement) – Traitement fiscal

PME Partie 1

- Assurance choses pour entreprises
 - Aperçu et bases légales
 - Couverture d'assurance : personnes et choses assurées, validité territoriale (y compris la libre circulation), risques assurés (couverture de base et compléments possibles), exclusions, somme d'assurance
 - Prestation d'assurance, y compris les frais consécutifs coassurés

- Assurance responsabilité civile d'entreprise
 - Aperçu et bases légales
 - Couverture d'assurance : personnes assurées, champ d'application territorial, risques ou responsabilités assurés, dommages assurés, exclusions, montant de la garantie
 - Prestation d'assurance
 - Délimitation avec l'assurance responsabilité civile du bâtiment
 - Risques supplémentaires assurables tels que les frais de rappel, l'assurance responsabilité civile des mandataires sociaux (D&O)

PME Partie 2

- Assurances complémentaires possibles telles qu'interruption d'activité, assurance épidémie, extended coverage, assurance cyberrisque, tremblement de terre, installations techniques, assurance crédit, assurance transport.

- Assurance responsabilité civile professionnelle
 - Aperçu et bases légales
 - Couverture d'assurance : personnes assurées, risques ou responsabilités assurés, dommages assurés, exclusions, montant de la garantie.

- Homme clé
 - Couverture d'assurance : personnes assurées, risques assurés, dommages assurés

- Assurance machines
- Assurance montage
- Assurance casco des machines

Unité CI	Contenu sommaire
PME Partie 2	<ul style="list-style-type: none"> • Assurance informatique • Assurance générale des installations techniques • éventuellement une assurance transport – Aperçu – Couverture d'assurance : choses assurées, risques assurés, dommages assurés, somme d'assurance – Prestation d'assurance – Délimitations par rapport à l'assurance choses commerciale et entre elles
Invalidité	<ul style="list-style-type: none"> • Système de prévoyance du système des 3 piliers • Interaction au sein du système à 3 piliers • Invalidité suite à une maladie ou un accident • Prestations d'assurance (sociales / privées) • Rente complémentaire / rente subsidiaire • Dessiner des graphiques • Types de contrats d'assurance vie • Examen du risque et violation de l'obligation de déclarer
Décès	<ul style="list-style-type: none"> • Système de prévoyance du système des 3 piliers • Interaction au sein du système à 3 piliers • Décès à la suite d'une maladie ou d'un accident • Prestations d'assurance (sociales / privées) • Droit aux prestations • Dessiner des graphiques • Types de contrats d'assurance vie • Choix des bénéficiaires • Privilège héréditaire

Unité CI

Contenu sommaire

Retraite

- Système de prévoyance du système des 3 piliers
- Interaction au sein du système à 3 piliers
- Prestations d'assurance (sociales versus privées)
- Dessiner des graphiques
- Types de contrats d'assurance vie
- Les bases d'un fonds de placement
- Avantages et inconvénients de la banque par rapport à l'assurance
- Privilège fiscal
- Encouragement à la propriété du logement
- Retrait en capital

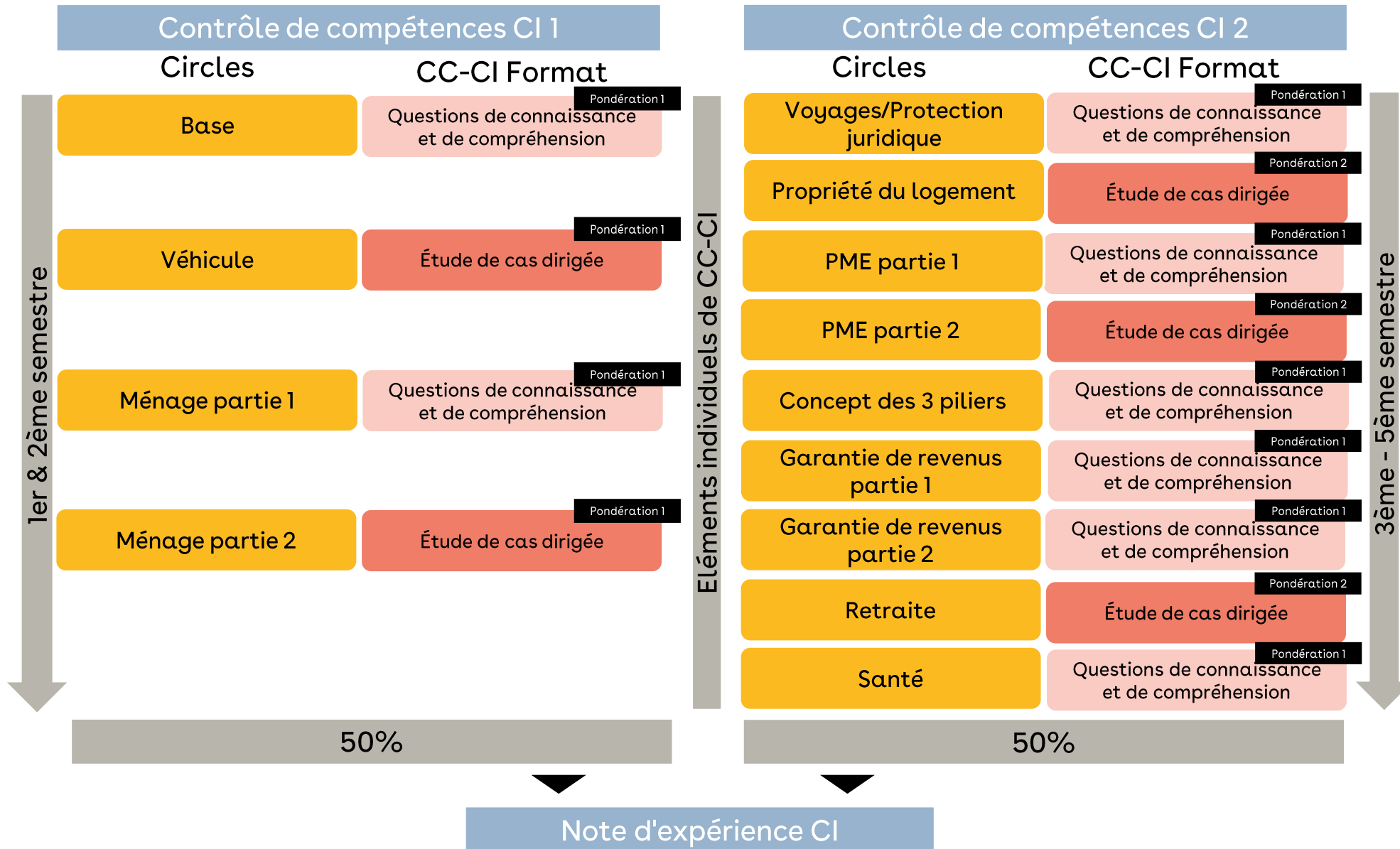
Contenu approximatif des unités CIE 3e année d'apprentissage

Unité CI	Contenu grossier
3ème année d'apprentissage	
Santé	<ul style="list-style-type: none">• Assurance obligatoire des soins (AOS)<ul style="list-style-type: none">– Aperçu et bases légales– Personnes assurées– Prestations assurées– Suspension de la couverture accident --> interface avec la LAA– Champ d'application local– Modèles d'assurance– Participations aux coûts– Cotisations d'assurance– Possibilités de résiliation et délais– Retard de paiement (primes, participations aux coûts)– Tendances dans le secteur de la santé • Assurances complémentaires facultatives des soins selon la LCA<ul style="list-style-type: none">– Aperçu et bases légales– Assurances complémentaires possibles telles que frais de guérison (médicaments, médecine complémentaire, frais de transport et de sauvetage, moyens auxiliaires, etc.), couverture à l'étranger, assurances complémentaires d'hospitalisation, assurances complémentaires dentaires, assurances complémentaires de capital, assurances d'indemnités journalières.– Types de tarifs • Assurance accident<ul style="list-style-type: none">– Interaction entre la LAMal, la LAA, la LAAC et l'assurance-accidents privée– Aperçu et bases légales– Personnes assurées– Modules possibles (frais de guérison, indemnités journalières, indemnités journalières d'hospitalisation, salaire excédentaire, prestations en capital, renonciation à la faute grave ou couverture de la différence)

Unité CI	Contenu sommaire
Préparation à l'examen, partie 1	• Structure et déroulement
Préparation à l'examen, 2e partie	• Simulation d'examen

Les contrôles de compétences CI

Contrôles de compétences CI (CC-CI)



Exigences minimales pour les contrôles de compétences CI

- Il en résulte deux évaluations de compétences CIE, chacune composée d'au moins **une évaluation d'apprenti**.
- Chaque contrôle de compétences CI comprend **une unité de cours d'au moins trois jours**.
- Pour chaque évaluation d'apprentis, la branche de formation et d'examens concernée choisit la méthodologie pour les deux contrôles de compétences CI en fonction du format CI correspondant.
- Dans le cadre d'un contrôle de compétences CI, les deux méthodes suivantes sont appliquées (feuille 79):
 - Questions de connaissance et de compréhension
 - Étude de cas dirigée
- Le contrôle de compétences CI 1 doit être effectué au plus tard **le 15 août de la deuxième année d'apprentissage** (afin de faciliter le changement de branche et l'entrée dans la vie professionnelle pour les employés de commerce AFP), le contrôle de compétences CI 2 selon les dispositions d'exécution de la procédure de qualification Employé(e) de commerce CFC doit être effectué au plus tard **le 15 mai de la troisième année d'apprentissage**.

Certificats de compétences CI

Contrôle de compétences CI 1 - (1er & 2ème semestres)

Cercle de formation	Méthode	Thème / Critères de performance
Lancement	Pas de CC-CI	
Base	Questions de connaissance et de compréhension	Droit et économie de l'assurance
Véhicule	Étude de cas dirigée	Vérifier une police d'assurance automobile d2.pv.ci3 : Ils expliquent les prestations et les produits dans le domaine des assurances. (C2) c3.pv.ci11 : Ils évaluent les solutions d'assurance courantes avec compétence (C3).
Ménage Partie 1	Questions de connaissance et de compréhension	Bases des assurances choses et de l'assurance ménage
Ménage Partie 2	Étude de cas dirigée	Gérer un cas de sinistre c3.pv.ci7 : Ils expliquent les dispositions légales en cas de sinistre et de prestations. c3.pv.ci8 : Ils expliquent les besoins centraux des clients en cas de sinistre.

Calculations des CI

Image cible : cours interentreprises à partir de l'été 2023

(gérés par l'AFA); les prix des CI s'entendent nets, sans la TVA de 7,7 %.

- Objectifs de formation selon l'ordonnance sur la formation 2023, concept pédagogique professionnel de 2023, règlement cadre des CI, time2learn comme plateforme d'apprentissage (environnement d'apprentissage numérique)
- 16 jours de cours à **200 CHF**; ("tout compris", y compris time2learn et les manuels d'étude)
- 1ère année d'apprentissage avec 5 jours de cours à 200 CHF (frais de cours, time2learn et les manuels d'étude inclus) : 1'000 CHF
- 2ème année d'apprentissage avec 8 jours de cours à 200 CHF (frais de cours, time2learn et les manuels d'étude inclus) : 1'600 CHF
- 3ème année d'apprentissage avec 3 jours de cours à 200 CHF (frais de cours, time2learn et les manuels d'étude inclus) : 600 CHF
- Total des coûts pour les entreprises formatrices pour 16 jours de cours, y compris time2learn et les manuels d'étude obligatoires : **3'200 CHF** (coût par jour de CI : **200 CHF**)
- Comparaison : 3'200 CHF (2023) contre 2'380 CHF (2012) pour l'ensemble de l'apprentissage => +34%.
- Coûts par jour de CI pour les entreprises : 200 CHF (2023) / 170 CHF (2012) => +18%.

Régime de transition: cours interentreprises 2022/2023

- Objectifs de formation selon l'ordonnance sur la formation 2012, concept pédagogique professionnel de 2022, time2Learn introduit de manière conséquente, "Vers un environnement d'apprentissage numérique".
- Calcul pour la transition
- Prix par jour de cours de 117.50 à 130 CHF (augmentation d'environ 10%)
- 1ère année d'apprentissage avec 4 jours de cours à 130 CHF (520 CHF de frais de cours + 210 CHF licences time2learn pour 3 ans): 730 CHF (contre 680 CHF auparavant)
- 2e année d'apprentissage avec 5 jours de cours : 650 CHF (contre 580 CHF auparavant)
- 3e année d'apprentissage avec 5 jours de cours : 650 CHF (contre 580 CHF auparavant)
- Théoriquement : total des coûts pour les entreprises formatrices pour 14 jours de cours, time2learn inclus: CHF 2030 CHF (jusqu'à présent 1'840 CHF). Coût par jour : 145 CHF.

Régime de transition 1/2 (pour la budgétisation des entreprises formatrices)

2022/2023 (10% d'augmentation pour l'étape partielle en faveur du développement)

- 1ère année d'apprentissage : 730 CHF (jusqu'à présent 680 CHF)
- 2ème année d'apprentissage : 650 CHF (jusqu'à présent 580 CHF)
- 3ème année d'apprentissage : 650 CHF (jusqu'à présent 580 CHF)

2023/24 (première année de transition)

- 1ère année d'apprentissage : 1'000 CHF (nouvelle Orfo 2023)
- 2ème année d'apprentissage : 650 CHF (ancienne Orfo 2012)
- 2ème année d'apprentissage : 650 CHF (ancienne Orfo 2012)

Régime de transition 2/2

2024/25 (deuxième année de transition)

- 1ère année d'apprentissage : 1'000 CHF (nouvelle Orfo 2023)
- 2ème année d'apprentissage : 1'600 CHF (nouvelle Orfo 2023)
- 3ème année d'apprentissage : 650 CHF (ancienne Orfo 2012)

2025/26 (entièrement converti)

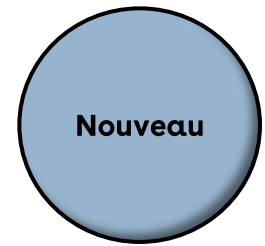
- 1ère année d'apprentissage: 1'000 CHF (nouvelle Orfo 2023)
- 2ème année d'apprentissage : 1'600 CHF (nouvelle Orfo 2023)
- 2ème année d'apprentissage : 600 CHF (nouvelle Orfo 2023)

Argumentaire des prix vis-à-vis les entreprises formatrices

- Les cours interentreprises actuels se basent sur des objectifs de formation de 2012 et une pédagogie professionnelle de 2003, les prix actuels n'ont jamais été adaptés depuis plus de 10 ans et sont inférieurs à la moyenne.
- Les cours actuels ont fait l'objet d'une évaluation approfondie. Les futurs cours à partir de la génération 2023 seront remaniés avec le secteur sur pratiquement tous les aspects (objectifs de formation, pédagogie, numérisation, projets pilotes). Une nette amélioration de l'efficacité et de l'efficience est visée (p. ex. réduction des cours interne en assurance).
- Ces changements exigent des investissements importants de la part de l'AFA dans le matériel pédagogique, la technologie et le travail de projet ainsi que l'encadrement de la plate-forme d'apprentissage.
- Dans l'image cible, on vise un prix "tout compris". Il faut partir du principe que le matériel pédagogique sera intégré dans les plateformes d'apprentissage. En outre, on peut également supposer que cela répondra au mieux à une future pratique de subventionnement des cantons.
- De manière agile et flexible, nous évaluerons à un rythme périodique les cours interentreprises et les adapterons selon les besoins et le concept d'enseignement (controlling permanent).

La formation à l'école professionnelle

Enseignement scolaire (1)

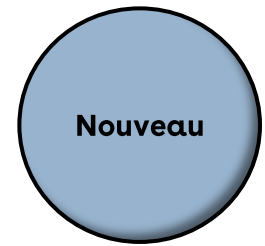


Quoi de nouveau?

Domaines à choix: Au début de l'apprentissage, les apprentis choisissent l'un des deux domaines à choix: "deuxième langue étrangère" ou "travail de projet individuel".

- **Deuxième langue étrangère:** Les apprentis développent leurs compétences dans une deuxième langue nationale ou en anglais afin de pouvoir s'exprimer avec aisance à l'écrit et à l'oral dans le contexte économique et social. Niveau de langue visé : B1, selon le portfolio international des langues.
- **Travail de projet individuel:** Ce domaine à option obligatoire est mis en œuvre dans une langue étrangère (langue nationale ou anglais) en complément de la langue étrangère obligatoire. Les apprentis travaillent sur un projet individuel et interdisciplinaire, idéalement au sein d'un groupe de travail au-delà des frontières linguistiques ou nationales. Ils se familiarisent avec de nouveaux thèmes, analysent des faits, mettent en réseau les connaissances acquises et élargissent leurs capacités de gestion de projet.

Enseignement scolaire (2)

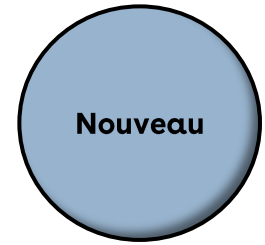


Quoi de nouveau?

4 options comme possibilités d'approfondissement: En troisième année d'apprentissage, les apprentis ont la possibilité d'approfondir certains domaines de compétences opérationnelles. Les apprentis peuvent choisir parmi les quatre options suivantes au cours de la deuxième année d'apprentissage :

- **Finances:** Dans leur entreprise, les personnes en formation ont la possibilité d'exécuter des tâches de comptabilité financière et de participer à la comptabilité des salaires et à l'établissement des comptes annuels.
- **Communication dans la langue nationale:** Dans leur entreprise, les personnes en formation ont la possibilité de mener des entretiens exigeants de conseil et de vente et/ou des entretiens de négociation dans la langue nationale de la région.
- **Communication dans la langue étrangère:** Dans leur entreprise, les personnes en formation ont la possibilité de mener des entretiens exigeants de conseil et de vente et/ou de négociation en anglais ou dans une deuxième langue nationale.
- **Technologie:** Dans leur entreprise, les personnes en formation ont la possibilité de mettre en place et de gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu, de soutenir les collaborateurs et collaboratrices lors de l'introduction de bases de données et de logiciels, et de résoudre les problèmes correspondants. En outre, l'entreprise réunit les conditions pour que les personnes en formation puissent évaluer de grandes quantités de données avec les programmes appropriés et traiter les résultats.

Enseignement scolaire (3)



Quoi de nouveau?

Nouveau concept de langues étrangères: Le nouveau concept de langues étrangères prévoit que tous les apprentis puissent acquérir des compétences proches de la pratique dans deux langues étrangères. Au moins une de ces langues étrangères est une deuxième langue nationale.

- Dans la première langue étrangère, les apprentis acquièrent des compétences orales et écrites approfondies. L'apprentissage se fait dans un contexte professionnel.
- Pour la deuxième langue étrangère, il existe deux offres au choix :
 - **1ère offre:** les apprentis acquièrent de solides compétences orales & écrites comme dans la 1ère langue étrangère (en cas de domaine à choix "Deuxième langue étrangère").
 - **2ème offre:** la communication orale, c'est-à-dire l'expression et la compréhension orales, ainsi que l'acquisition de compétences culturelles sont au centre de cette offre (en cas de domaine à choix "travail de projet individuel").

Procédure de qualification : Les examens finaux à l'école professionnelle durent désormais 1 heure à l'oral et 3,75 heures à l'écrit. Dans les trois lieux de formation, les apprentis reçoivent comme auparavant des notes d'expérience qui sont également prises en compte dans le certificat final.

Enseignement scolaire

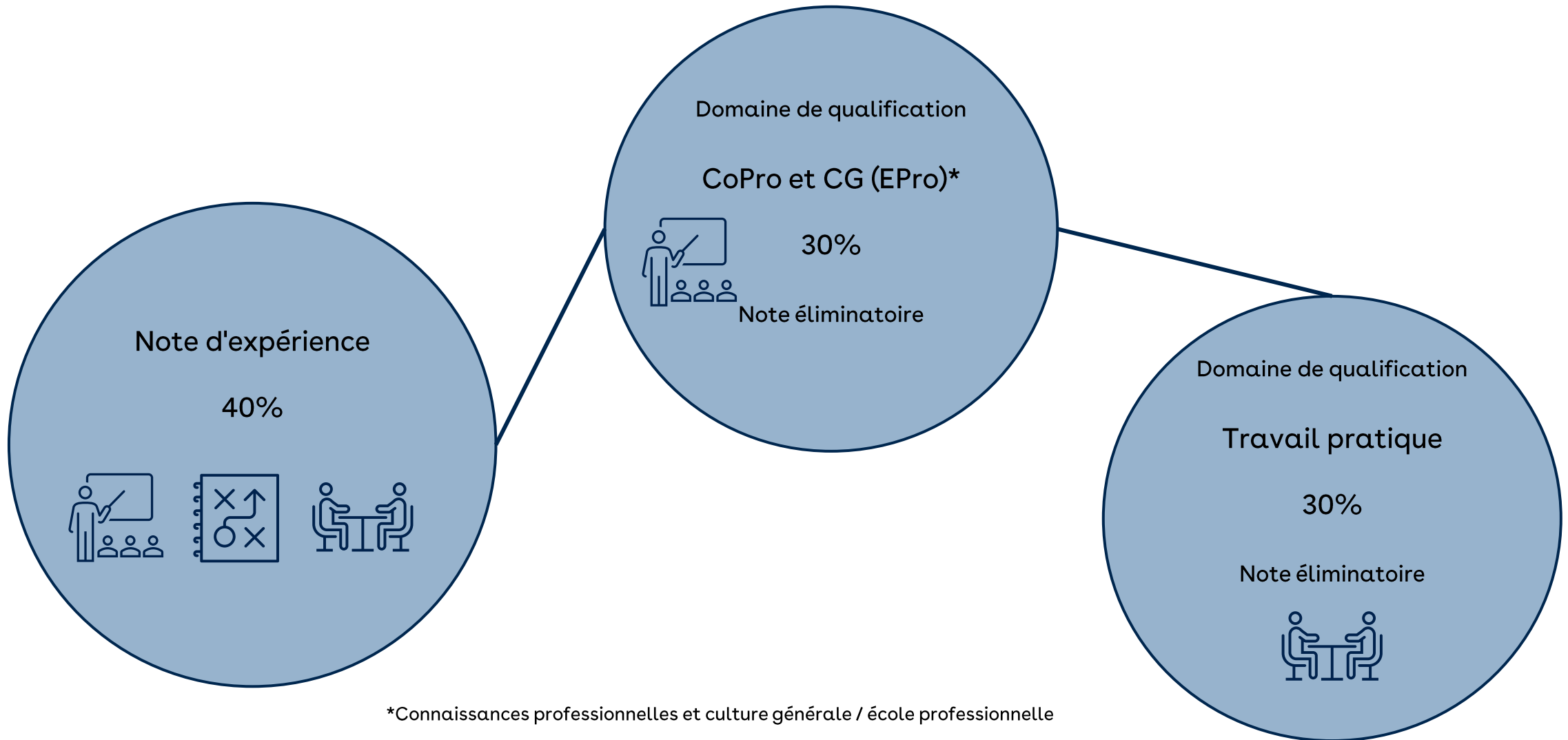
Qu'est-ce qui est supprimé ?

Enseignement scolaire

Suppression des anciens profils "E" et "B": à la place des profils, des possibilités plus flexibles sont proposées pour répondre aux points forts individuels des apprentis et aux différentes exigences des entreprises formatrices. Ces possibilités comprennent en premier lieu les options et les domaines à choix. Les apprentis qui ne satisfont plus aux exigences de la formation CFC ont la possibilité d'effectuer l'apprentissage AFP de deux ans (Employé-e de commerce AFP).

Procédure de qualification

Procédure de qualification Employé(e)s de commerce CFC

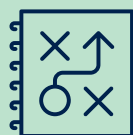


Note d'expérience



Connaissances professionnelles et culture générale
(école professionnelle)

Note issue de la moyenne de 6 bulletins
Pondération 50% (chaque DCO* à 20%)



Cours interentreprises

Note résultant de la moyenne des deux
contrôles de compétence
Pondération 25%



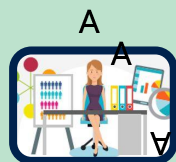
Formation à la pratique professionnelle

Note résultant de la moyenne des 6 contrôles
de compétences
Pondération 25%

* Domaines de compétences opérationnelles



Domaines de compétences opérationnelles (DCO)



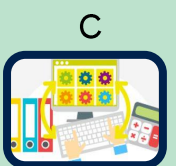
30 minutes à l'oral

- 15 min. **Présentation** travail prescrit suivie de **questions de concrétisation et de compréhension**
- 15 min. Traiter **des cas d'application** concernant 'l'organisation individuelle de la vie' et 'Promotion du développement durable'.



75 minutes par écrit

- **Travail sur un cas** avec plusieurs tâches partielles, par ex. analyse de la commande, élaboration de documents de planification
- Pour une partie de la tâche, le texte est évalué dans la langue régionale.



75 minutes par écrit

- A l'aide de différentes **simulations d'action**, coordonner des processus de travail sur la base de ressources (p. ex. organiser un événement, un budget, un courrier dans une langue étrangère, établir un décompte)
- L'exhaustivité et la justesse de l'action sont évaluées



30 minutes à l'oral (langue nationale régionale et langue étrangère)

- 15 min. de **jeu de rôle** (dont 5 min. de préparation) dans une **langue étrangère**.
COd1 et COd2 comprend l'accueil, l'information/le conseil sur les demandes, la prise de congé.
- 15 min. pour deux **Critical Incidents** (situations critiques pour le succès) point fort COd3 et d4.
 - 5 min. pour Critical Incident en langue étrangère, l'évaluation porte sur la mise en œuvre de la **technique de communication** en langue étrangère
 - 10 min. pour Critical indicent en langue nationale régionale, l'évaluation porte sur la **capacité à argumenter** et à répondre à des **questions de concrétisation et de justification**



75 minutes par écrit

- **Travail de cas**, l'évaluation porte sur l'utilisation ciblée des technologies
- Mandat de soutenir une entreprise pour la publication de certains thèmes.
(par ex. recherche, évaluation, présentation, respect des directives de protection des données)



Conditions cadre

- Max. 30 minutes de préparation
- 50 minutes de durée d'examen
- Au moins 2 méthodes d'examen différentes
- De toutes les DCO - si possible
- La pondération par DCO peut être déterminée par l'AFA

Le candidat démontre sa capacité à exécuter les activités demandées de manière techniquement correcte et adaptée aux besoins et à la situation.

Lors de l'examen, on évalue si les CO peuvent être mises en œuvre dans des situations professionnelles très concrètes.

Informations sur le recrutement

Les exigences posées aux apprentis d'employé(e) commerce ne vont pas fondamentalement changer. A l'avenir, les jeunes professionnels devront de plus en plus s'adapter à des situations changeantes et être capables de collaborer de manière engagée dans des projets et des équipes interdisciplinaires. Les compétences nécessaires pour relever de tels défis sont acquises et développées pendant l'apprentissage.

Employé(e) de commerce CFC Assurance privée - Aperçu

Avec la formation initiale de trois ans "Employé(e) de commerce CFC", tu commences ta vie professionnelle en toute sécurité grâce à une formation variée et attrayante. Elle te servira de tremplin pour ta carrière, car après ta formation, d'innombrables possibilités de formation continue et de carrière s'offriront à toi et tu décideras toi-même de la direction que tu souhaites prendre.

Diplôme :

- Certificat fédéral de capacité «Employé(e) de commerce CFC»

Durée :

- 3 ans

Forme de formation :

- Formation duale dans l'entreprise formatrice et à l'école professionnelle

Enseignement
scolaire :

- 1ère et 2ème année d'apprentissage : 2 jours / semaine à l'école professionnelle
- 3e année d'apprentissage : 1 jour / semaine à l'école professionnelle

Maturité
professionnelle :

- Maturité professionnelle en cours d'apprentissage (MP1)
- Maturité professionnelle après la formation professionnelle initiale (MP2)

Langues :

- Français et deux langues étrangères : allemand / anglais / italien

Domaines optionnels obligatoires :

Au cours des deux premières années d'apprentissage, tu disposes d'une offre de domaines à choix qui te permet d'élargir tes compétences linguistiques, personnelles et en matière de gestion de projet.

Options :

En troisième année de formation, tu peux approfondir certains domaines de compétences opérationnelles en accord avec l'entreprise formatrice. Tu as le choix entre

- Finances
- Communication dans la langue nationale
- Communication dans la langue étrangère
- Technologie

Domaines de compétences opérationnelles :

Le monde et moi



Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques

L'équipe et moi



Interaction dans un milieu de travail interconnecté

L'entreprise et moi



Coordination des processus de travail en entreprise

Le client et moi



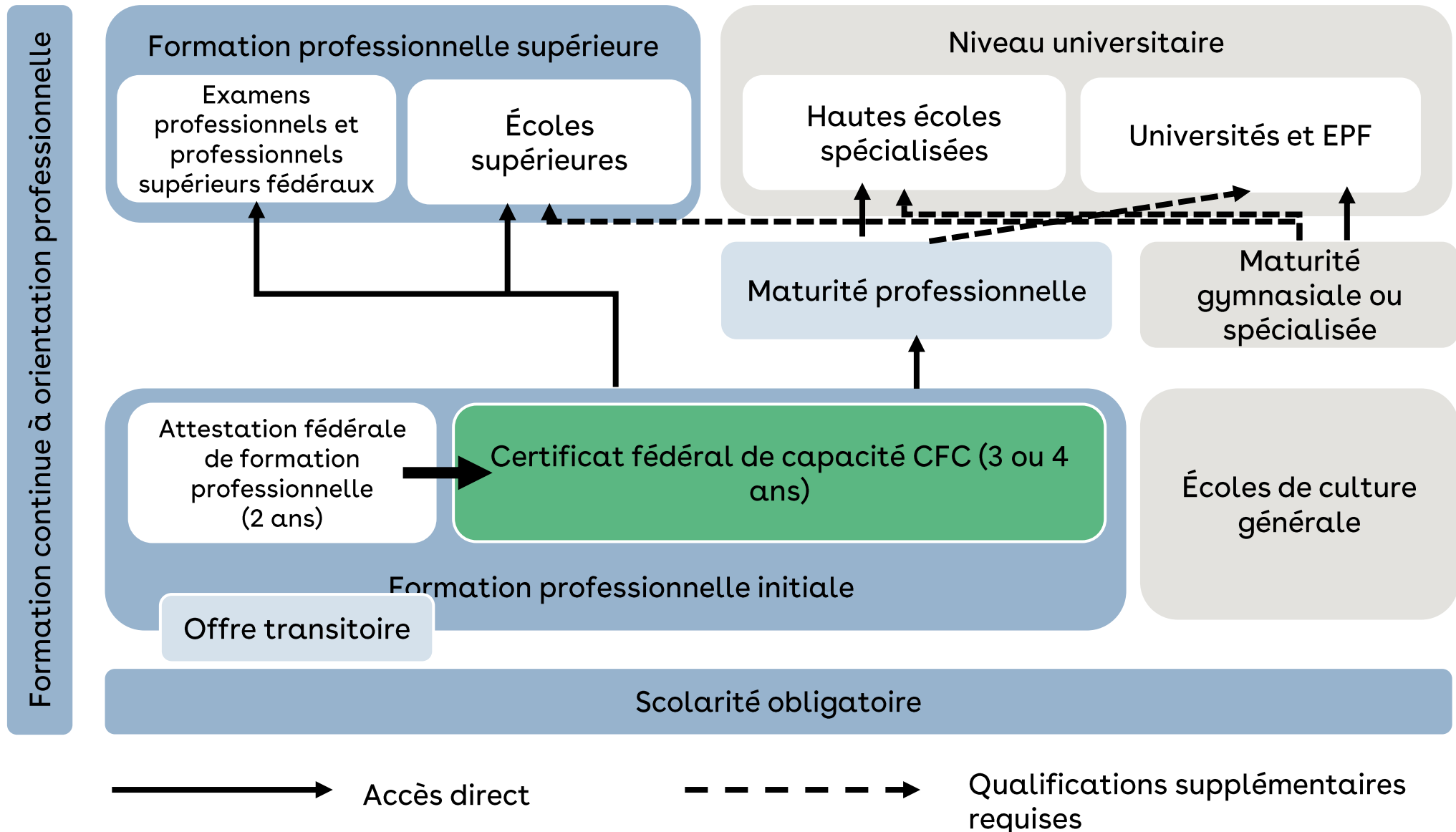
Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

L'informatique et moi



Utilisation des technologies numériques du monde du travail

La formation commerciale initiale - une voie aux multiples options



Exigences posées aux personnes en formation

Le profil d'exigences des apprentis ne changera pas fondamentalement. Toutefois, certaines conditions prendront plus d'importance, par exemple agir dans des formes d'organisation agiles ou dans un milieu de travail interconnecté.

Les futurs apprentis doivent avoir les prérequis suivants :

Ils sont communicatif(ve), intéressé(e) par les relations humaines, ils travaillent de manière fiable, précise, structurée et aiment travailler en équipe. Ils apprennent facilement et rapidement, ont de bonnes manières, sont doués pour l'organisation et aiment prendre des responsabilités pour eux-mêmes, pour leurs actions et pour les autres. Ils abordent les changements de manière ouverte, positive et orientée vers les opportunités. Ils s'intéressent aux processus et aux relations de gestion ainsi qu'aux tâches administratives et sont ouverts aux tendances et aux évolutions du domaine professionnel et de la branche. Ils apprécient la collaboration et l'échange avec des personnes, l'utilisation des sources d'information les plus diverses et des nouvelles technologies du monde du travail numérique.

Exigences scolaires :

- Avoir terminé l'école obligatoire et obtenu de bons à très bons résultats au niveau secondaire I
- Avoir de bonnes compétences en français à l'oral et à l'écrit et être prêtes à améliorer leur capacité à s'exprimer dans une ou deux langue-s étrangère-s.
- **Maturité professionnelle en cours d'apprentissage** : très bons résultats au niveau secondaire I et réussite de l'examen d'admission.

Exigences liées aux places d'apprentissage

Les autorisations de formation existantes restent valables. Pour les nouvelles entreprises, une autorisation de formation délivrée par l'office cantonal de la formation professionnelle est nécessaire.

Désormais, les apprentis doivent choisir une option avant la fin de la deuxième année d'apprentissage, dont les domaines de compétences opérationnelles sélectionnés seront approfondis au cours de la troisième année de formation. L'option doit être en accord avec le domaine d'activité respectif des apprentis et être prise en compte au mieux lors de la planification de l'engagement.

Quatre options sont disponibles à cet effet :

- **Finances :** Dans leur entreprise, les personnes en formation ont la possibilité d'exécuter des tâches de comptabilité financière et de participer à la comptabilité des salaires et à l'établissement des comptes annuels.
- **Communication dans la langue nationale :** Dans leur entreprise, les personnes en formation ont la possibilité de mener des entretiens exigeants de conseil et de vente et/ou des entretiens de négociation dans la langue nationale de la région.
- **Communication dans la langue étrangère :** Dans leur entreprise, les personnes en formation ont la possibilité de mener des entretiens exigeants de conseil et de vente et/ou de négociation en anglais ou dans une deuxième langue nationale.
- **Technologie :** Dans leur entreprise, les personnes en formation ont la possibilité de mettre en place et de gérer des bases de données et des systèmes de gestion de contenu, de soutenir les collaborateurs et collaboratrices lors de l'introduction de bases de données et de logiciels, et de résoudre les problèmes correspondants.

Recommandations d'action pour le recrutement

- **Choix de l'option:** l'entreprise formatrice décide avec l'apprenti, vers la fin de la deuxième année d'apprentissage, quelle option sera choisie pour la formation scolaire. Il faut tenir compte d'une part des capacités de l'apprenti et d'autre part des conditions de l'entreprise. Les options suivantes sont disponibles : Finances, communication dans langue nationale, communication dans la langue étrangère et technologie (voir page 15). Les compétences opérationnelles acquises dans le cadre de l'option scolaire doivent également être prises en compte dans la formation en entreprise. L'entreprise formatrice doit donc examiner dans quelles situations de travail les compétences spécifiques à l'option peuvent être développées (voir page 17).
- En raison des domaines d'application spécifiques à la branche pour les apprentis employés de commerce CFC dans la branche de l'assurance privée, toutes les options ne peuvent pas être mises en œuvre selon l'entreprise formatrice. Selon l'estimation faite jusqu'à présent par certains responsables de formation, l'option « communication dans la langue nationale » devrait pouvoir être mise en œuvre dans chaque entreprise formatrice.
- **Apprentis intéressés par la maturité professionnelle en cours d'apprentissage :** la maturité professionnelle en cours d'apprentissage ne peut être obtenue qu'avec le domaine à choix « deuxième langue étrangère » (voir page 9). Les trois options suivantes peuvent être choisies:
 - Finances
 - Communication dans la langue nationale
 - Communication dans la langue étrangère

Remarque : l'option technologie ne peut pas être choisie dans le cadre de la maturité professionnelle en cours d'apprentissage.

Contact

N'hésitez pas à nous contacter...

nachwuchsentwicklung@vbv-afa.ch

uek_support@vbv-afa.ch

[Site](#) web de l'AFA (L'AFA / Organisation / Siège)

**...Merci pour votre engagement
dans le développement de la
relève**

