



Séance d'information sur la Réforme Employé-e de commerce 2023

Bienvenue de la part de l'AFA



Nadine Staude

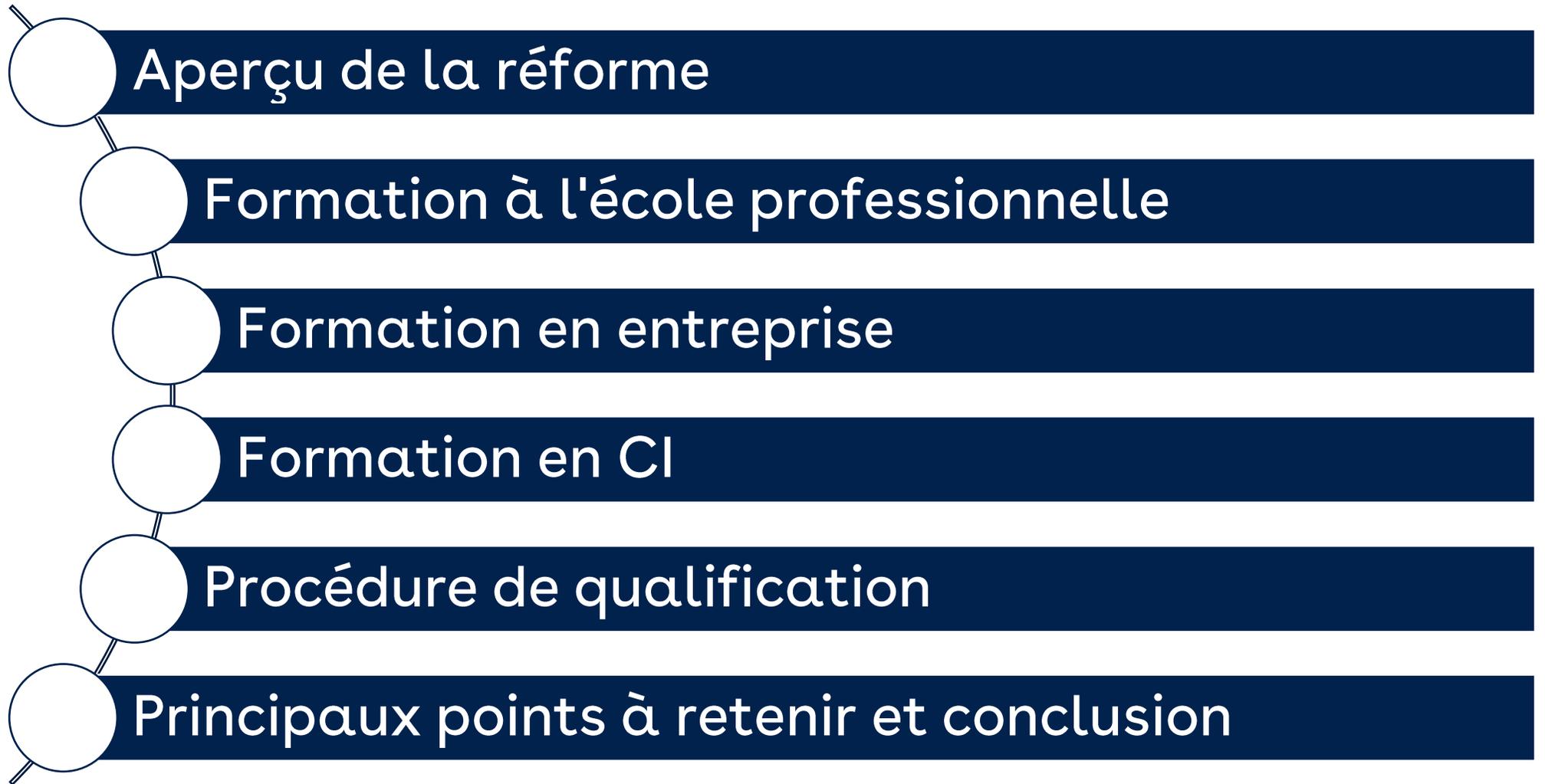
Projets de formation commerciale de base
nadine.staude@vbv-afa.ch



Ueli Schreyer

Développement de la relève
ueli.schreyer@vbv-afa.ch

Contenu



Aperçu de la réforme

Pourquoi une réforme ?

Pourquoi?



Les tendances telles que la numérisation, l'utilisation des nouvelles technologies, les changements démographiques ainsi que les nouvelles formes de travail et d'organisation modifient le monde du travail et donc aussi les activités des employé-es de commerce.

Où aller?



Objectif : préparer les apprenties aux défis de demain

- Mindset: apprentissage tout au long de la vie, volonté de changement & capacité d'adaptation
- Travail numérique
- Coopération interpersonnelle
- Compétence en résolution de problèmes
- Compétences sociales et personnelles

Comment?



Orientation vers les compétences opérationnelles sur tous les lieux de formation : à l'école professionnelle, dans les CI et dans l'entreprise

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.

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 »)	

Formation scolaire et en entreprise

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).

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

Tous les lieux d'apprentissage

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.

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.

Tous les lieux d'apprentissage

Qu'est-ce qui sera nouveau ?

- Coopération entre les lieux de formation: compétences opérationnelles identiques et communes aux trois lieux de formation
- Dossier de formation en ligne
- Les situations de travail centrales sont au centre, abandon des matières "typiques" de la formation
- Flexibilisation & individualisation de la formation: meilleure prise en compte des points forts des apprenti/es et des besoins des entreprises formatrices :
 - Domaines obligatoires à option
 - Options
 - Portefeuille personnel
 - Mandats pratiques et grilles de compétences utilisables de manière flexible pour la formation en entreprise
- L'apprentissage auto-organisé et individualisé est encore plus encouragé et exigé : Les apprenti-es sont responsables
- Accompagnement et coaching

La formation à l'école professionnelle

Nouveau concept de langues étrangères

Le nouveau concept des langues étrangères prévoit que tous les apprenti-es puissent acquérir des compétences pratiques dans deux langues étrangères. Au moins une de ces langues étrangères est une deuxième langue nationale.

- Dans la première langue étrangère, les apprenti-es acquièrent des compétences orales et écrites approfondies. L'apprentissage se fait dans un contexte professionnel.
- Pour la deuxième langue étrangère, il y a deux domaines obligatoires au choix (voir diapositive suivante)

Domaines à choix

Au début de l'apprentissage, les apprenti-es choisissent l'un des deux domaines à option "deuxième langue étrangère" ou "travail de projet individuel".

- **Deuxième langue étrangère** : les apprenants développent des connaissances orales et écrites approfondies dans une deuxième langue étrangère. Le niveau de langue visé est ici B1.
- **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. Traitement d'un projet individuel interdisciplinaire.
- Le domaine à option est enseigné pendant les quatre premiers semestres.

Options

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 :



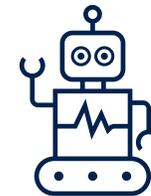
Finances



Communication dans
la langue nationale



Communication dans
la langue étrangère



Technologie

Tableau des leçons - Total sur les trois années d'apprentissage

Grille de répartition des leçons:

Enseignement	1e année	2e année	3e année	Total
a. Connaissances professionnelles et culture générale (intégrée)				
> Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	40	40	80	160
> Interaction dans un milieu de travail interconnecté	40	80	80	200
> Coordination des processus de travail en entreprise	120	160	40	320
> Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	160	160		320
> Utilisation des technologies numériques du monde du travail	160	80		240
> Connaissances professionnelles spécifiques au domaine à choix	120	120		240
> Connaissances professionnelles spécifiques à l'option			120	120
Total connaissances professionnelles et culture générale	640	640	320	1600
b. Éducation physique	80	80	40	200
Total des périodes d'enseignement	720	720	360	1800

Source: Société des employés de commerce (2022), brochure l'apprentissage de commerce: de A à Z

La formation en entreprise

Aperçu des principaux changements

- Suppression des STA et des UF
- 6 notes d'expérience
- Suppression de l'examen final écrit
- Utilisation du dossier de formation en ligne

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

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 opérationnelles



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

A2 PA1: Connaître et entretenir des réseaux professionnels

A3 PA1: Clarifier la mission, l'exécuter et obtenir un feed-back



Interaction dans un milieu de travail interconnecté

B2 PA1: Recevoir et transmettre des informations avec un bon sens du service et analyser les interfaces de l'entreprise

B4 PA1: Planifier les tâches de gestion de projet



Coordination des processus de travail en entreprise

C3 PA2: Vérifier les propositions d'assurance

C2 PA1: Rédiger des instructions



Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

D1 PA2: Savoir communiquer de manière professionnelle à l'oral

D2 PA2: Formuler des solutions correspondant aux demandes



Utilisation des technologies numériques du monde du travail

E1 PA2: Utiliser les systèmes de l'entreprise en toute sécurité

E4 PA2: Préparer des contenus sur l'entreprise pour une diffusion sur les multimédias et les vérifier

Exemple de grille de compétences

Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Suis-capable de rédiger des instructions de qualité ?

Critères de compétence

J'applique systématiquement les directives appropriées de l'entreprise.

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

Je sais appliquer les règles d'orthographe et de grammaire.

Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-il/elle capable de rédiger des instructions de qualité ?

Critères de compétence

Il/elle applique systématiquement les directives appropriées de l'entreprise.

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

Il/elle sait appliquer les règles d'orthographe et de grammaire.

Contrôle de compétences de l'entreprise – Critère 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 ?

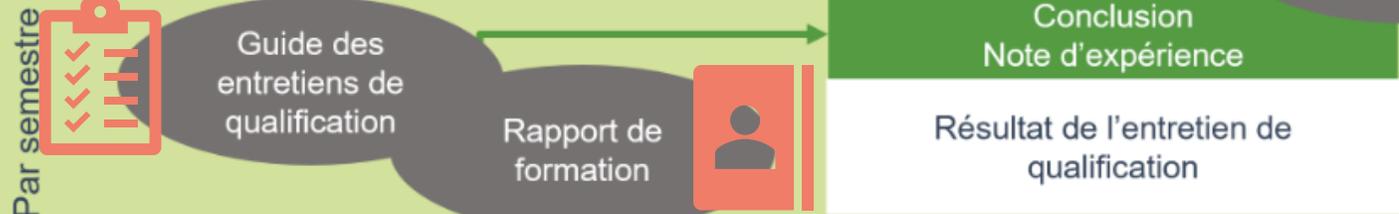
4 Critère d'évaluation 4 : Faire preuve de motivation et d'initiative

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 ?

Évaluation



Développement



Planification de la formation

Tenue d'un Dossier de formation en ligne

Plan de formation

La formation en CI

Nouveau concept du CI

- Les apprenti/es 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)
- 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 mandats de préparation et de suivi sont obligatoires et peuvent être prises en compte dans l'évaluation des compétences.
 - Les journées d'entraînement se déroulent sur une journée entière
 - Les apprenti/es doivent disposer de 2 à 4 heures dans l'entreprise pour les phases de préparation et de suivi des CI.
- La phase de présence est entièrement axée sur les compétences opérationnelles, les connaissances de base spécifiques à la branche y occupant une place importante.

Les contrôles de compétences CI

- Les CI donnent désormais lieu à une note d'expérience : composée de deux contrôles de compétences CI :
 - Le contrôle de compétences CI 1 est effectué au cours de la première année d'apprentissage.
 - Le contrôle de compétences CI 2 est effectué en deuxième et troisième année d'apprentissage.
 - L'évaluation des compétences est mise en œuvre par différentes méthodes

Aperçu des thèmes

1ère année d'apprentissage

1er semestre

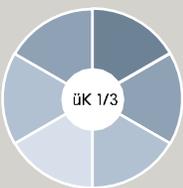
Lancement



Bases



Véhicules à moteur

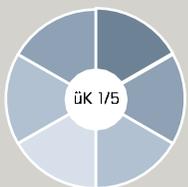


2ème semestre

Ménage partie 1



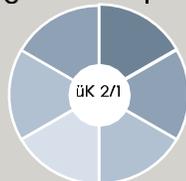
Ménage partie 2



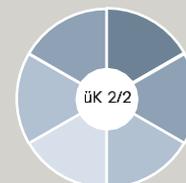
2ème année d'apprentissage

3ème semestre

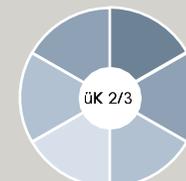
Logement en propriété



Voyages / Protection juridique



Concept des 3 piliers



PME partie 1

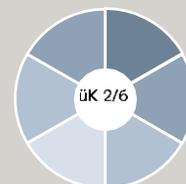


PME Partie 2

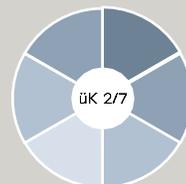


Quatrième semestre

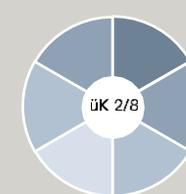
Santé



Invalidité



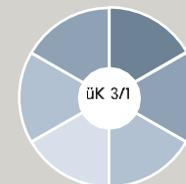
Décès



3ème année d'apprentissage

Cinquième semestre

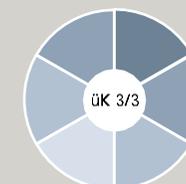
Retraite



Préparation à la PQ
partie 1



Préparation à la PQ
partie 2



Sixième semestre



La procédure de qualification

Procédure de qualification

Pendant l'apprentissage - notes d'expérience:

- Moyenne de 6 contrôles de compétence en entreprise → Note d'expérience de l'entreprise
- Moyenne de 2 contrôles de compétences CI → Note d'expérience des cours interentreprises
- Moyenne de 6 notes de bulletin semestriel → Note d'expérience de l'école professionnelle (pour la MP1, les notes d'expérience de l'école professionnelle sont supprimées)

A la fin de l'apprentissage :

Travail pratique

- Travail de cas dirigé spécifique à la branche sous forme d'examen oral de 50 minutes

Examens scolaires finaux

- Pour chaque domaine de compétences opérationnelles (A-E), il y a une partie d'examen séparée
 - EC A : 30 min. à l'oral sous forme de présentation et d'application active
 - EC B : 75 min. écrit sous forme de travail de cas
 - EC C : 75 min. écrit sous forme de simulation d'action et d'une langue étrangère
 - EC D : 30 min. à l'oral sous forme de jeu de rôle et de traitement de situations critiques pour la réussite (y compris langue étrangère)
 - EC E : 75 min. écrit sous forme d'un travail de cas avec des tâches partielles

Procédure de qualification - Normes de réussite

La procédure de qualification avec examen final est réussie si :

- le domaine de qualification "travail pratique" est évalué au moins avec la note 4.0 (note éliminatoire)
- le domaine de qualification "l'enseignement des connaissances professionnelles et de la culture générale" est achevé avec au moins la note 4.0 (note éliminatoire)
- la note globale est d'au moins 4.0

→ La procédure de qualification peut être répétée deux fois au maximum

Principaux points à retenir et conclusion

Key Take-Aways

- La nouvelle formation commerciale de base rend les jeunes aptes et compétents pour entrer dans un environnement professionnel commercial en mutation.
- L'entreprise reste le lieu d'apprentissage le plus important, l'orientation vers les compétences opérationnelles sur les trois lieux d'apprentissage renforce cette situation de départ.
- Grâce aux domaines à option et domaines à choix, les points forts et les intérêts des apprenti/es sont encouragés et les besoins des entreprises sont pris en compte.
- Pour les entreprises, cette flexibilisation et cette individualisation représentent une grande opportunité.

Quelle est la prochaine étape ?

- Les responsables de formation seront formés à partir de fin novembre :
 - Les responsables de formation sont informés directement par l'AFA et invités aux formations.
 - Les formateurs/-trices pratiques sont ensuite formés directement par les entreprises.
- Les mandats pratiques devraient être disponibles sur le site web à partir de fin novembre.



MERCI de votre intérêt !



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

