

# Réforme 2023

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

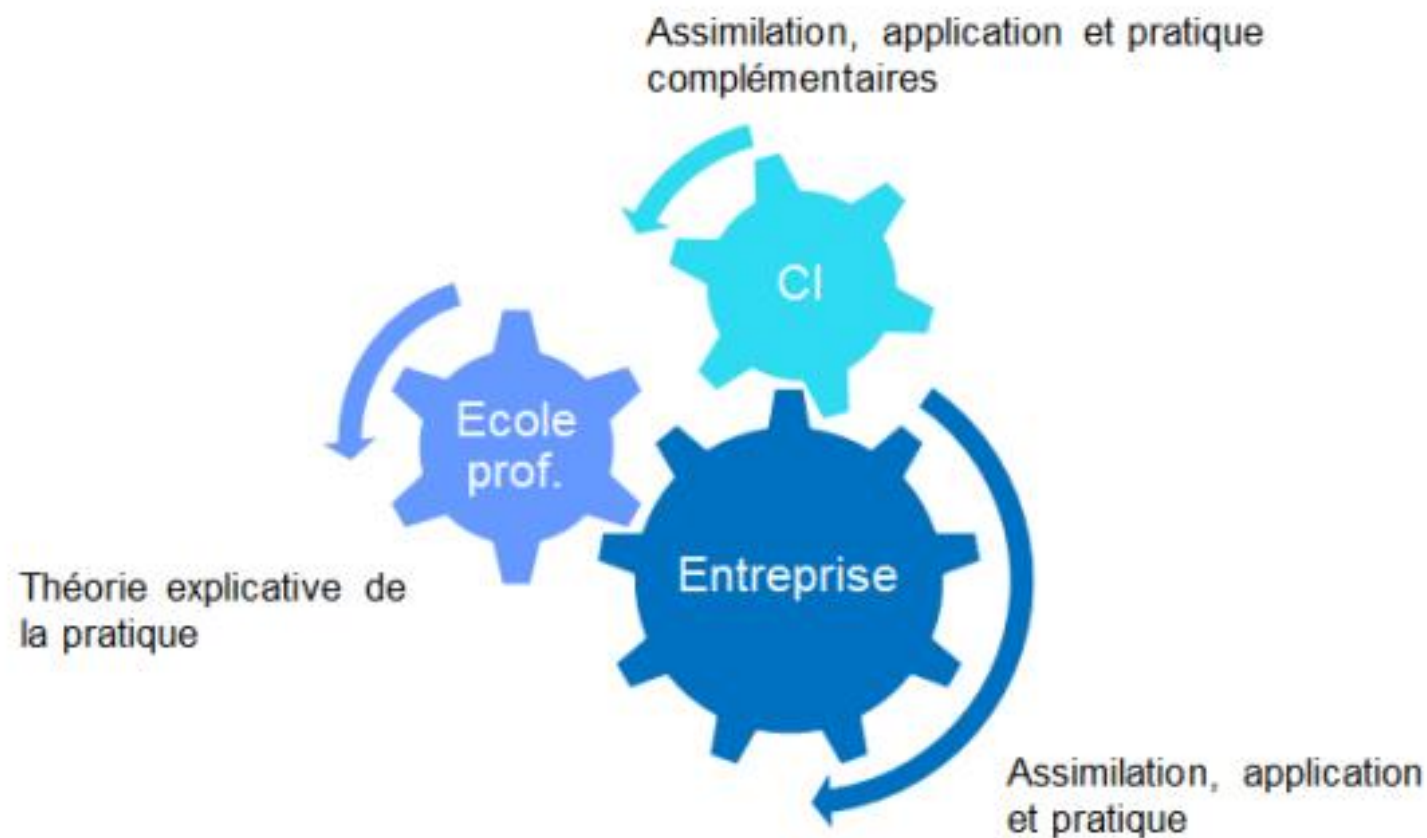
Lundi 6 mars 2023- EPCB Payerne

Jeudi 9 mars 2023 – EPCY Yverdon

# Ce qui change

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

# Coordination entre les lieux de formation



# Compétences opérationnelles

CFC - Formation des élèves en entreprise et à l'école professionnelle		1ère année		2ème année		3ème année	
		Entreprise	Ecole	Entreprise	Ecole	Entreprise	Ecole
Domaine à choix	Anglais						
	Travail de projet individuel plurilingue						
DCO A Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	a1: Examiner et développer des compétences commerciales						
	a2: Développer et utiliser des réseaux propres au domaine						
	a3: Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial						
	a4: Agir de manière responsable dans la société						
	a5: Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions						
DCO B Interaction dans un milieu de travail interconnecté	b1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes						
	b2: Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise						
	b3: Participer aux discussions économiques						
	b4: Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial						
	b5: Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise						
DCO C Coordination des processus de travail en entreprise	c1: Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources						
	c2: Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien						
	c3: Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise						
	c4: Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication						
	c5: Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières						
DCO D Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1: Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs						
	d2: Mener des entretiens d'information et de conseil avec clients et fournisseurs						
	d3: Mener des entretiens de vente et de négociation avec clients et fournisseurs						
	d4: Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs						
DCO E Utilisation des technologies numériques du monde du travail	e1: Utiliser des applications propres au domaine commercial						
	e2: Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique						
	e3: Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise						
	e4: Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias						
Options de 3ème année	Communication en français						
	Communication en allemand						
	Finances						
	Technologie						

### 3.2. Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ 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	
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	
c	Coordination des processus de travail en entreprise	c1 : Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial	c2 : Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	c3 : Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise	c4 : Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication	c5 : Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières	c6 : Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)
d	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	d1 : Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs	d2 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	d3 : Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs	d4 : Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs	d5 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)	d6 : Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication 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	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 »)

# DCO B

## Partie : Ma maîtrise du français

Chapitre 1: Communiquer poliment avec les clients

Chapitre 2: Bien réussir un appel téléphonique

## Partie : Ma maîtrise de l'allemand

Chapitre 1: Telefonieren im Geschäft

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

Chapitre 1: Expliquer les différences interculturelles

Chapitre 2: Appliquer les techniques d'entretien

Chapitre 3: Appliquer des stratégies de résolution de conflits

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

Chapitre 1: Interagir au sein de l'équipe

Chapitre 2: Analyser les valeurs sociales et culturelles

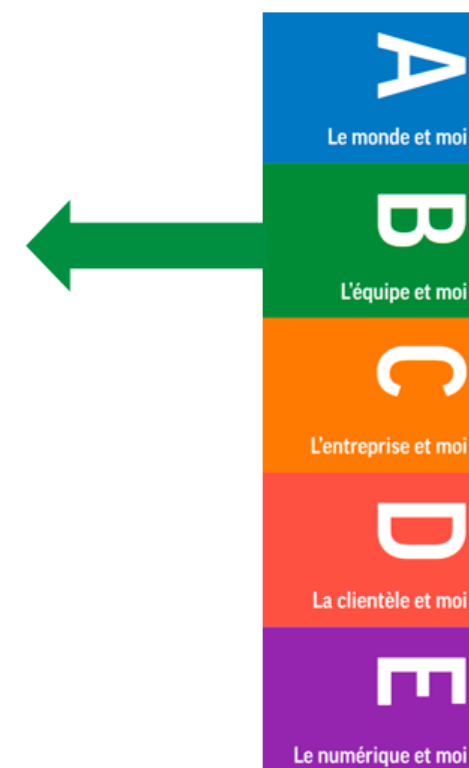
Chapitre 3: Gérer des priorités et identifier les facteurs de succès

## Partie : Ma coopération dans les processus de travail

**Chapitre 1: Comprendre les processus**

Chapitre 2: Identifier les interfaces et améliorer des processus

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



# Répartition sur les 2 ans (AFP)



Domaines de compétences		1ère année	2ème année	TOTAL
A	Gestion du développement professionnel et personnel	80	80	160
B	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	160	80	240
C	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	120	80	200
D	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	120	0	120
E	Traitement d'informations et de contenus	80	40	120
	Sport	80	40	120
<b>Total leçons par semaine</b>		<b>16</b>	<b>8</b>	<b>960</b>
<b>Total jours de cours par semaine</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	

Allemand intégré aux compétences opérationnelles

# Répartition sur les 2 ans (AFP)

## Employé de commerce AFP

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



# Répartition sur les 3 ans (CFC)

Domaines de compétences		1ère année	2ème année	3ème année	TOTAL
A	Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques	40	40	80	160
B	Interaction dans un milieu de travail interconnecté	40	80	80	200
C	Coordination des processus de travail en entreprise	120	160	40	320
D	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	160	160		320
E	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	160	80		240
	Connaissances professionnelles spécifiques au <b>domaine à choix</b>	120	120		240
	Connaissances professionnelles spécifiques à <b>option</b>			120	120
	Sport	80	80	40	200
<b>Total leçons par semaine</b>		<b>18</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>1800</b>
<b>Total jours de cours par semaine</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	



**Domaines à choix** : Agir dans un monde de travail plurilingue ou 2ème langue étrangère

**Cours à option** : approfondissement français, approfondissement 1ère langue étrangère, Finance ou technologie

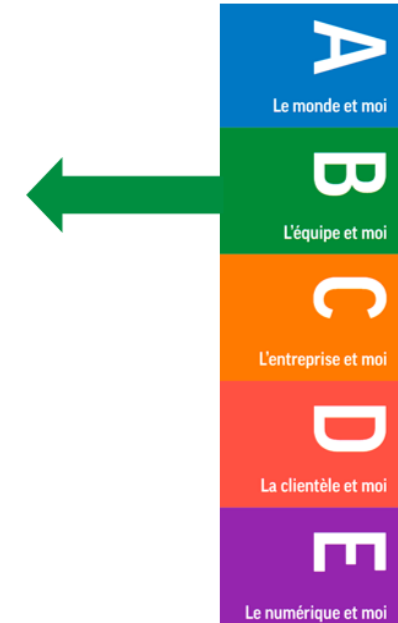
# Répartition sur les 3 ans (CFC)

## Employé de commerce CFC

Nombre de périodes de cours par semaine			1e année	2e année	3e année
Domaines de compétences opérationnelles	<b>DCO A</b>	Travail au sein de structures d'activité et d'organisations dynamiques	1	1	2
	<b>DCO B</b>	Interactions dans un milieu de travail interconnecté	1	2	1
		Allemand			1
	<b>DCO C</b>	Coordination des processus de travail en entreprise	3	3	1
		Allemand		1	
<b>DCO D</b>	Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs	2	2		
	Allemand	2	2		
<b>DCO E</b>	Utilisation des technologies numériques du monde du travail	4	2		
<b>Domaine à choix</b>	1 Anglais ou 2 Travail de projet individuel	3	3		
<b>Option</b>	Communication en français, communication en allemand, finance ou technologie			3	
	Sport	2	2	1	
Nombre de jours de cours par semaine :			2	2	1

# Exemple d'horaire - classe CFC 1<sup>o</sup> année

PCEDC-C1a		
	lundi	mardi
01h00		
02h00	C-DCO E	C-DCO D
03h00	C-DCO D	
04h00	C-DCO D	C-DCO C
05h00	Anglais DC	
06h00		
07h00	C-DCO B	
08h00	C-DCO A	C-DCO E
09h00		
10h00	Sport	Anglais DC
11h00		



# Domaine à choix dans le CFC

A > 2<sup>ème</sup> langue étrangère

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

Utile pour qui veut ensuite faire  
une maturité post-CFC

B > Travail de projet individuel

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

Notes semestrielles en 1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> année  
Comptent dans les moyennes semestrielles  
Pas d'examen final

1<sup>ère</sup> année : tronc commun  
2<sup>ème</sup> année : A ou B

# Options dans le CFC

Choix au plus tard en fin de 2<sup>ème</sup> année

## Finance

Recommandée pour la  
maturité post-CFC

## Communication dans la langue nationale

(Français)

## Communication dans la langue étrangère

(allemand)

## Technologie

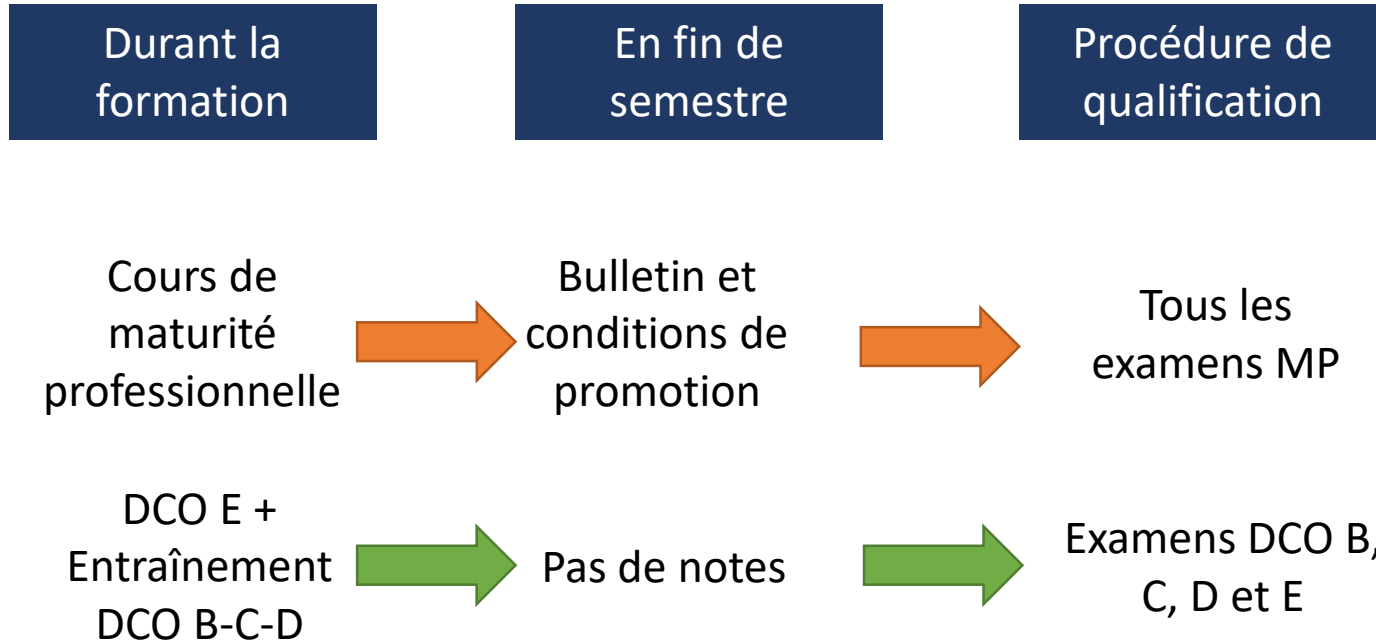
Notes semestrielles en 3<sup>ème</sup> année  
Comptent dans les moyennes semestrielles  
Pas d'examen final.

# Maturité intégrée

## Employé de commerce avec maturité professionnelle type économie intégrée

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

# Maturité intégrée



# Outils de suivi et d'évaluation

## Aperçu des instruments - à partir de 2023



Plan de formation

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



Mandats pratiques

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



Grilles de compétences

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



Dossier de formation

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



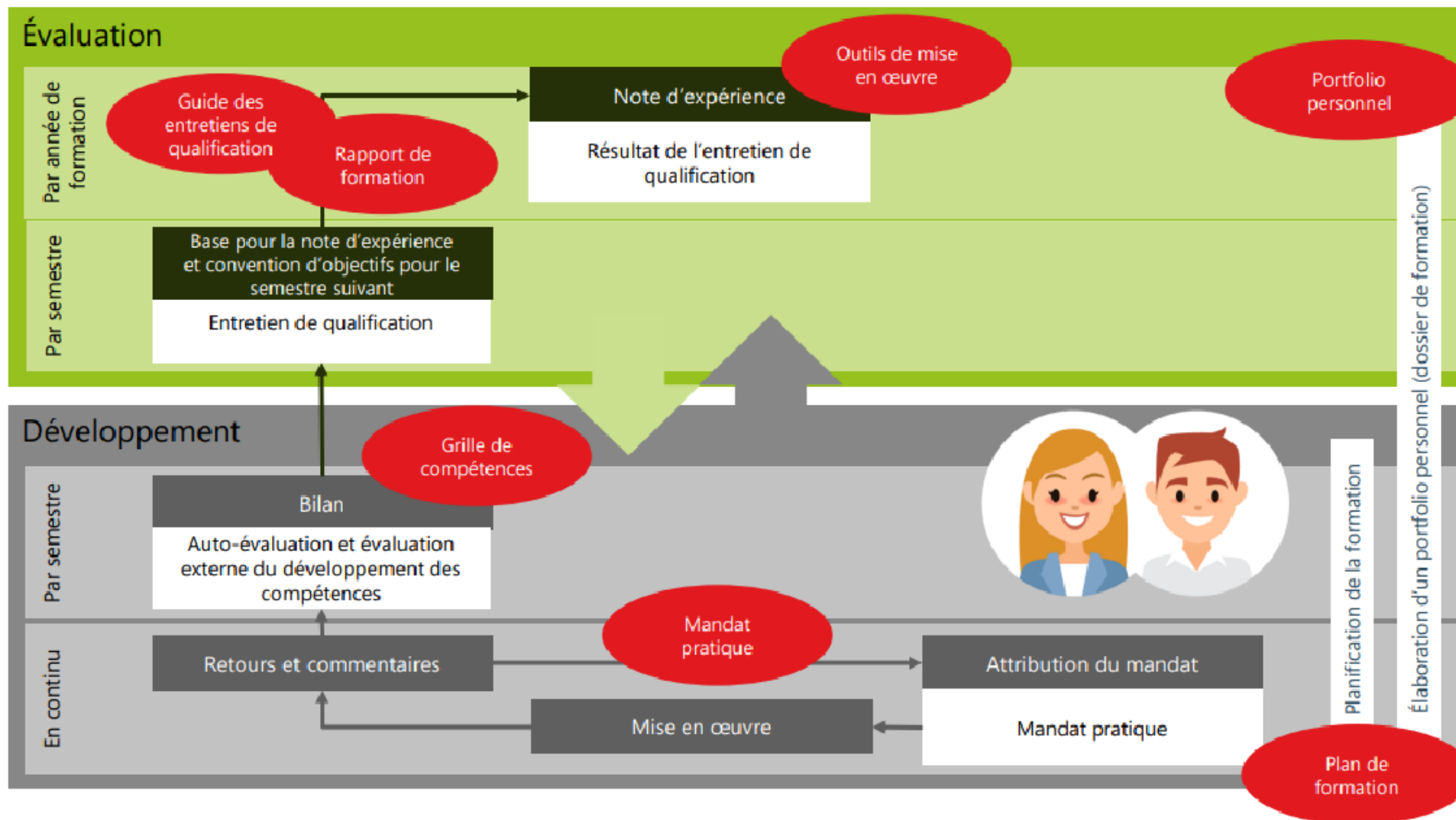
Instruments d'évaluation

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

Réforme Emploi-e de commerce 2023



# Formation en entreprise



# Konvink

The screenshot displays the Konvink interface with six modules arranged in a 2x3 grid. Each module has a title bar with an icon, a main content area, and a 'Vers le contenu' button at the bottom.

- Boussole des compétences** (Compass icon): Aperçu du développement de compétences
- Vérification de la disposition** (Network icon): Mes vérifications de la disposition
- Diplômes et certificats** (Document icon): Mes diplômes et certificats
- Présentation d'œuvre** (Folder icon): Mes œuvres!
- Instantané des compétences** (Map icon): Mes instantanés des compétences
- Grille de compétences** (Grid icon): Mes grilles de compétences

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

# Mandats pratiques : un exemple

## MEM 06 - Traiter les demandes des clients

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

### Situation initiale

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

### Données du problème

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

### Informations sur la procédure

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

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

#### Critères de compétence

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

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

#### Critères de compétence

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

- Evaluation + Autoévaluation
- Portfolio

# Entretien semestriel de qualification

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



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

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

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

# Conditions de promotion

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



# Vue d'ensemble de la formation

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

# Procédure de qualification CFC

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

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

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

# 19 branches dès 2023

Dont 4 pour la Formation Initiale en Ecole :

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

Nouvelles appellations :

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

Suppressions :

- Transports Publics
- Notariat



# Matériel informatique

- Spécifications : dès la rentrée d'août 2023: PC avec écran 13'' minimum. Batterie de 8 heures d'autonomie + port USB-C + souris
- Ressources fournies par les écoles : Microsoft Office, Wifi, Email Eduvaud

> Financement : à régler à la signature du contrat



# Konvink

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

# Recrutement de la personne en formation

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

Langues enseignées en lien avec les compétences  
opérationnelles

# A faire au début de l'apprentissage

- Déterminer le domaine à choix (facultatif)
- Convenir de l'achat du matériel informatique



A la signature  
du contrat

- Commander les accès Konvink
- Acheter le manuel scolaire CREME



Avant le début  
des cours

# Bilinguisme et mobilité

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



# Informations complémentaires

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



