



À l'attention des formatrices et formateurs  
Employé-e de commerce CFC SA

## Contrôle des compétences CI 2

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

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

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

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

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

### Mon Projet

Dans le cadre du contrôle des compétences CI 2, les personnes en formation mettent en œuvre leur propre projet en entreprise et documentent sa réalisation dans une œuvre sur Konvink. Pour le projet, les personnes en formation doivent choisir un des deux domaines spécifiques « Infrastructure technologique » ou « Développement de contenu ». Lors de la phase d'apprentissage autonome encadré (CI 5), les personnes en formation réfléchissent au projet qu'elles souhaiteraient réaliser et établissent à cet effet une esquisse du projet (voir directive de travail « phase d'autoapprentissage guidée Jour de CI 5 »). Les personnes en formation doivent en discuter avec la personne responsable avant le CI 6, puis la remettre au/à la formateur/formatrice CI. La date de dépôt de l'esquisse du projet est déterminée par le/la formateur/formatrice CI.



---

## En tant que formateur/formatrice, quelle est ma mission et à quels éléments dois-je prêter attention ?

Le mandat de transfert « Mon projet » est principalement abordé au 3<sup>e</sup> semestre. En tant que formateur/formatrice, vous soutenez les personnes en formation dans le choix de leur domaine spécifique et vous leur proposez des idées de projets qui peuvent être réalisés en entreprise. Pendant l'élaboration du mandat de transfert, vous accompagnez les personnes en formation en jouant le rôle de coach.

Le projet doit répondre aux critères suivants :

**Pertinence pour la formation :** le projet doit offrir aux personnes en formation la possibilité de mettre en pratique leurs connaissances théoriques dans les domaines de compétences opérationnelles b et e et de développer des compétences professionnelles pertinentes.

**Potentiel d'apprentissage :** le projet doit offrir aux personnes en formation la possibilité d'acquérir de nouvelles compétences et d'approfondir les compétences existantes. Il doit les stimuler et leur donner la possibilité d'aller au-delà de leur niveau de connaissances actuel.

**Complexité adaptée :** le projet doit présenter une complexité raisonnable, qui correspond au niveau de formation des personnes. Il doit être suffisamment stimulant pour élargir leurs connaissances et leurs compétences. La complexité doit également être réaliste en termes de ressources disponibles et de délai.

**Résultats mesurables :** le projet doit être assorti d'objectifs et de résultats mesurables permettant d'évaluer l'avancée et la réussite de celui-ci. Les personnes en formation peuvent ainsi évaluer la réussite du projet et tirer les leçons de leur expérience.

**Faisabilité :** le projet doit être réalisable dans un délai raisonnable avec les ressources disponibles. Les personnes en formation doivent être en mesure d'identifier et de planifier les étapes nécessaires afin que le projet puisse être mis en œuvre et mené à bien.

**Intérêt pour l'entreprise :** le projet doit avoir un intérêt clair pour l'entreprise, qu'il s'agisse de réduction des coûts, de gains d'efficacité, d'amélioration des processus ou d'autres avantages mesurables.

---

## Délai de soumission

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

---

## Plagiat

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

---

## Éléments opérationnels

Dans l'élément opérationnel b4 « [Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels](#) », tant les apprentis que les formateurs et formatrices en entreprise trouveront des informations de base importantes et des conseils utiles sur la gestion de projet.

## Idées de projet

Les idées de projet ci-dessous sont des propositions. La liste n'est pas exhaustive.

Domaine spécifique « Infrastructure technologique »	Domaine spécifique « Développement de contenu »
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mettre en place une boutique en ligne permettant de commander des produits</li> <li>- Évaluer et lancer un nouvel outil de réservation interne des salles</li> <li>- Optimiser le stockage des données sur le serveur</li> <li>- Évaluer et lancer un outil de numérisation du flux de factures</li> <li>- Évaluer et lancer un nouvel outil pour les réunions en ligne</li> <li>- Évaluer et lancer un système de gestion de la relation client (CRM)</li> <li>- Évaluer et lancer un outil de collaboration (p. ex. MS Teams)</li> <li>- Concevoir, développer et lancer un site web</li> <li>- Analyser et optimiser les sources de données au sein de l'entreprise</li> <li>- Nettoyer et archiver les données</li> <li>- Créer une base de données</li> <li>- Développer et mettre en œuvre un mini-atelier sur le thème de la protection des données/gestion des données pour l'équipe</li> <li>- Mettre en place et alimenter un Wiki interne (p. ex. processus de travail, FAQ, directives de communication)</li> <li>- Évaluer et lancer un outil de sondage et de feedback</li> <li>- Créer, réaliser et évaluer une enquête auprès du personnel</li> <li>- Acheter du nouveau matériel informatique ou de nouveaux logiciels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Concevoir et développer une brochure d'entreprise</li> <li>- Standardiser les modèles pour la documentation interne et externe</li> <li>- Créer/optimiser les comptes de réseaux sociaux de l'entreprise</li> <li>- Créer des documents de formation standards pour l'intégration des nouvelles recrues</li> <li>- Créer une vidéo de promotion des places d'apprentissage</li> <li>- Créer une newsletter</li> <li>- Créer une vidéo publicitaire pour YouTube</li> <li>- Mettre en place un podcast mensuel d'actualités, en guise d'alternative au tableau</li> <li>- Créer des directives pour que les canaux de communication internes soient utilisés de manière cohérente</li> <li>- Concevoir et mettre en œuvre une campagne marketing pour un produit précis</li> <li>- Réaliser une analyse de tendances pour le développement de la branche et rédiger un rapport</li> <li>- Créer des guides d'utilisation (ERP, appareils, outils, etc.), avec check-lists et modèles</li> <li>- Créer un magazine du personnel</li> <li>- Créer un tutoriel vidéo</li> <li>- Réviser/développer l'identité visuelle/la charte graphique</li> <li>- Retravailler le site web de l'entreprise</li> <li>- Développer et mettre à disposition une FAQ sur un produit ou un service</li> <li>- Planifier et réaliser des projets photo ou vidéo</li> <li>- Créer un film promotionnel sur l'entreprise formatrice</li> </ul>