

## Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Services et administration*

### Remarques :

- Afin de faciliter la lecture du document, le masculin est utilisé pour désigner les deux sexes.
- Par « client », on entend toute personne dans et en dehors de l'entreprise ainsi que toute organisation auxquelles l'employé de commerce fournit des prestations.
- Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles (**MSP**) sont décrites de manière détaillée dans le plan de formation, partie A : Compétences opérationnelles (chap. 2 Compétences méthodologiques, chap. 3 Compétences sociales et personnelles).
- Les explications relatives aux niveaux taxonomiques **C1 à C6** servant à déterminer le niveau d'exigences des objectifs évaluateurs sont présentées dans le chap. 4.

### Règles concernant les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels de la partie entreprise

Le domaine de formation « Branche et entreprise » est constitué, dans la branche de formation et d'examens *Services et administration*, de **18 objectifs évaluateurs obligatoires** qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation et de **10 objectifs évaluateurs optionnels**. Sur ces 10 objectifs optionnels, **4** doivent être traités et atteints.

Le groupe Caisse de compensation AVS dispose en outre de **33 objectifs obligatoires spécifiques**.

Le choix des objectifs optionnels est effectué par le responsable de la formation professionnelle de l'entreprise formatrice dans le cadre de l'établissement du programme de formation individuel de chaque apprenti. Lors de son choix, le responsable de la formation professionnelle tient compte des dispositions de l'entreprise formatrice et, dans la mesure du possible, des préférences et des aptitudes de l'apprenti.

Le programme de formation est établi pour chaque apprenti au début de sa formation. Au début d'un nouveau semestre, il est possible de modifier ce programme sur la base des expériences faites lors de sa mise en œuvre ou des changements survenus au sein de l'entreprise. Les adaptations en cours de semestre ne sont pas autorisées.

Les situations de travail et d'apprentissage et les unités de formation (celles-ci forment la note d'expérience de la partie entreprise) ainsi que le domaine de qualification « pratique professionnelle – oral » se fondent sur les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels définis pour chaque semestre. Les domaines de qualification « pratique professionnelle – écrit » et « pratique professionnelle – oral » portent sur les objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et sur les objectifs évaluateurs des cours interentreprises.

#### 1.1. Objectif général – **Branche & entreprise** (organiser des processus d'économie d'entreprise et/ou des processus de prestations de service)

Pour l'employé de commerce, l'organisation de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle est de la plus haute importance. L'employé de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise faisant partie de son domaine d'activités et connaît les exigences y relatives. A cette fin, il dispose de connaissances professionnelles générales et spécifiques de sa branche et utilise des méthodes de travail appropriées. Grâce à son comportement professionnel, il exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.

**1.1.1 Objectif particulier – Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service**

L'employé de commerce est conscient de l'importance que revêt une gestion adéquate du matériel/des marchandises s'inscrivant dans une optique de développement durable. Il maîtrise toutes les étapes de ce processus en effectuant ses tâches de manière efficace et ciblée dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.1.1 Acquérir du matériel, des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>J'achète du matériel, des marchandises et/ou des prestations de service conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales et j'exécute les tâches suivantes dans les règles de l'art :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demander des offres et les comparer</li> <li>- se renseigner sur les conditions et les délais de livraison</li> <li>- commander le matériel / les marchandises</li> <li>- contrôler les livraisons</li> <li>- réclamer en cas de livraison erronée, corriger l'erreur ou refuser la marchandise</li> <li>- vérifier et comptabiliser les factures des fournisseurs</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.1.2 Stocker le matériel/les marchandises (C5)</b>  <b>Optionnel</b></p> <p>Je gère le stockage du matériel et des marchandises de manière appropriée. Ce faisant, j'exécute les travaux suivants avec compétence :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôler les livraisons et réclamer les marchandises manquantes</li> <li>- entreposer les marchandises</li> <li>- tenir à jour les stocks</li> <li>- gérer les stocks</li> <li>- établir l'inventaire</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.1.3 Livrer le matériel/les marchandises (C5)</b>  <b>Optionnel</b></p> <p>J'organise les livraisons de matériel/marchandises en respectant les directives de l'entreprise. A cette fin, j'exécute, j'accompagne ou je contrôle de manière autonome les étapes de travail suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traiter les commandes</li> <li>- préparer le matériel/les marchandises</li> <li>- établir les documents de livraison</li> </ul>		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

**1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients**

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêts les plus importants d'une entreprise. Il traite leurs demandes de manière appropriée et à leur satisfaction. Il dispose de bonnes connaissances des produits et des services, de compétences de conseil confirmées et de techniques de vente adaptées aux clients. En outre, il a une approche professionnelle de la qualité du service auquel il accorde beaucoup d'importance.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je traite les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise. Ce faisant, j'exécute les tâches suivantes à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réceptionner les demandes personnelles ou orales des clients</li> <li>- s'enquérir des besoins des clients</li> <li>- traiter les demandes des clients et y répondre moi-même pour les transmettre aux personnes compétentes</li> <li>- enregistrer les contacts avec la clientèle en utilisant les documents appropriés et en les rédigeant de manière claire.</li> </ul>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– préparer l'entretien</li> <li>– mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, présenter les avantages apportés par mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches)</li> <li>– documenter l'entretien et évaluer les résultats</li> </ul>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>
<p><b>1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je suis en mesure d'effectuer une gestion claire et transparente des informations et des données relatives aux clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les outils dont dispose l'entreprise. J'accomplis les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– analyser les informations relatives aux clients et aux groupes de clients</li> <li>– saisir, structurer, classer et mettre à jour les données relatives aux clients</li> <li>– évaluer les contacts avec les clients</li> </ul> <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
	<p><b>1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients (C5)</b></p> <p>Je prépare les entretiens avec les clients et analyse leurs besoins en formulant des questions appropriées.</p> <p>Je les conseille avec amabilité et conviction et mène l'entretien à bonne fin.</p>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

**1.1.3 Objectif particulier – S’occuper du traitement des commandes**  
 L’employé de commerce est responsable du déroulement correct des commandes. Il les exécute par étapes successives selon les directives de l’entreprise en veillant à ce que les délais et les exigences en matière de qualité soient respectés. Ce faisant, il travaille de manière autonome et efficace en utilisant les outils appropriés.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Lors de l’exécution des commandes des clients ou des partenaires commerciaux, j’effectue de manière appropriée et autonome les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– répondre aux demandes d’offre</li> <li>– établir des offres</li> <li>– saisir les données relatives aux clients et aux commandes</li> <li>– établir les confirmations de commande</li> <li>– traiter et exécuter les commandes</li> <li>– assurer le déroulement correct des commandes</li> </ul> <p>Je garantis que les clients bénéficient à leur pleine et entière satisfaction de tous les produits et services fournis par mon entreprise (que ce soient les siens propres ou ceux qu’elle a acquis auprès d’une entreprise tierce).</p> <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité en respectant les dispositions légales et les directives de l’entreprise.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.3.2 Evaluer les résultats (C4)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>J’évalue les résultats des mandats ou des projets selon les directives de l’entreprise et j’effectue les tâches suivantes dans les règles de l’art :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– documenter l’état des mandats ou des projets</li> <li>– tenir à jour les délais et les coûts</li> <li>– établir des comparaisons entre l’état souhaité et l’état actuel</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.5 Aptitude à l’apprentissage</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients (K4)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients. Je présente d'abord des solutions au client, puis je m'entretiens de la procédure à suivre avec lui et avec mon supérieur. En cas de besoin, je mets en œuvre des solutions appropriées, vérifie l'effet des mesures prises et me renseigne si les clients sont satisfaits.</p>		<p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p> <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p>
	<p><b>1.1.3.4 Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux (C2)</b></p> <p>Je décris comment il faut</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accueillir et traiter des réclamations de la part de clients.</li> <li>- adresser des réclamations à l'encontre de partenaires commerciaux</li> </ul>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>
	<p><b>1.1.3.5 Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes (C3)</b></p> <p>J'exécute les commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes.</p> <p>Je démontre la fonction et l'utilité de chacune des 6 étapes en employant des techniques et des instruments qui garantissent leur bon déroulement.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

**1.1.4 Objectif particulier – Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques**  
 L'employé de commerce sait que le marketing et les relations publiques sont très importants et qu'ils contribuent au succès de l'entreprise. Il utilise les instruments appropriés dans ce domaine en tenant compte de la situation et du public visé.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.4.1 Décrire le marché (C2)</b>  <b>Optionnel</b></p> <p>Je décris le marché de mon entreprise, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– la position de mon entreprise sur le marché</li> <li>– ses fournisseurs et ses fabricants</li> <li>– ses concurrents / ses intervenants externes / internes</li> <li>– ses clients / les utilisateurs de ses produits</li> </ul> <p>et je tiens compte des données de l'entreprise comme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– la distribution</li> <li>– les relations</li> <li>– les interfaces</li> </ul>		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
<p><b>1.1.4.2 Utiliser des instruments de marketing (C3)</b>  <b>Optionnel</b></p> <p>Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise de manière ciblée les instruments de marketing requis au sein de l'entreprise. J'explique à un profane la cohérence entre les instruments utilisés et la stratégie de marketing de l'entreprise.</p>		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.4.3 Evaluer des mesures de marketing (C4)</b>  <b>Optionnel</b></p> <p>En utilisant les outils appropriés (p.ex. des statistiques, des évaluations) et en suivant des instructions, j'évalue les effets des diverses mesures d'acquisition et de fidélisation de la clientèle. A cette fin, je me base sur des critères tels que le nombre de clients fraîchement acquis et le développement du chiffre d'affaires obtenus avec les clients existants.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.4.4 Calculer les prix des produits et des services (C3)</b>  <b>Optionnel</b></p> <p>Je calcule les coûts de fabrication et le prix de revient de produits et de services choisis en suivant des indications détaillées. Je calcule le prix de vente en tenant compte des marges et j'explique les différences de résultats.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

**1.1.5 Objectif particulier – Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel**  
 L'employé de commerce perçoit l'importance et l'utilité d'une administration du personnel efficace. Il exécute discrètement et correctement les tâches qui lui sont confiées en suivant des instructions. Ce faisant, il utilise de manière ciblée les documents et les instruments appropriés à cet effet.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.5.1 S'occuper de l'entrée en fonction et du départ du personnel (C3)</b>  <b>Optionnel</b></p> <p>J'exécute, conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales, les éventuelles tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– élaborer les mises au concours des postes en suivant des instructions</li> <li>– traiter des candidatures</li> <li>– établir des contrats de travail sur la base de modèles</li> <li>– rédiger des certificats de travail en suivant des instructions</li> <li>– administrer les documents pour les assurances sociales</li> <li>– accueillir les nouveaux collaborateurs</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p><b>1.1.5.2 Traiter les données de l'administration du personnel (C3)</b>  <b>Optionnel</b></p> <p>Je tiens à jour les données personnelles des employés ainsi que les données relatives à leurs heures de travail et à leurs absences. Je m'occupe de la gestion des prestations sociales et des prestations salariales complémentaires.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
	<p><b>1.1.5.3 Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel (C5)</b></p> <p>Je documente et j'analyse mes forces à l'aide des objectifs de formation et décris les possibilités et les limites de mon développement professionnel.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

**1.1.6 Objectif particulier – Exécuter des processus financiers**

L'employé de commerce perçoit l'importance du traitement correct des informations financières. Il exécute consciencieusement des tâches dans le domaine financier en suivant des instructions.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C4)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>J'exécute les travaux de comptabilité ci-dessous en suivant des instructions et en utilisant les documents et les outils informatiques appropriés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– établir et tenir à jour la comptabilité des débiteurs numérique ou papier</li> <li>– tenir à jour la comptabilité des créanciers numérique ou papier</li> <li>– comptabiliser les pièces justificatives</li> <li>– traiter les erreurs de calcul et de comptabilisation</li> <li>– traiter les rappels et les poursuites</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.6.2 Gérer la caisse (C4)</b>  <b>Optionnel</b></p> <p>Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. J'ouvre, je gère, je contrôle la caisse et j'en effectue la clôture. Je tiens le journal de la caisse.</p> <p>En cas d'irrégularités, je prends les mesures prévues et j'informe mon supérieur.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes (C3)</b>  <b>Optionnel</b></p> <p>Lors de la clôture trimestrielle et/ou annuelle des comptes, j'exécute les tâches ci-dessous en suivant des instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– établir des régularisations</li> <li>– établir des inventaires</li> <li>– comparer les comptes</li> <li>– comparer l'état souhaité et l'état actuel</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

**1.1.7 Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles**  
 L'employé de commerce est conscient du fait que les tâches administratives et organisationnelles doivent être exécutées avec efficacité et précision. Il effectue ces activités avec le soin et la diligence qui s'imposent. Il s'en tient aux prescriptions et utilise les outils de manière appropriée, efficace et dans le respect de l'environnement.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.7.1 Traiter des documents (C5)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je rédige correctement et de manière autonome différents documents en suivant des instructions, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– des courriels</li> <li>– des notes</li> <li>– des lettres</li> <li>– des rapports</li> <li>– des textes pour des sites Internet</li> <li>– des procès-verbaux</li> </ul>		<p>3.4. Civilité</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p><b>1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde, de protection et d'archivage des données de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (K5)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je prépare des séances et des manifestations en exécutant les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planifier des séances et des manifestations</li> <li>- trouver et réserver des locaux</li> <li>- inviter les participants</li> <li>- préparer l'infrastructure</li> <li>- encadrer les participants</li> <li>- procéder aux évaluations</li> <li>- fournir de la documentation aux participants</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p>
<p><b>1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réception</li> <li>- tri</li> <li>- distribution (ouvert, non ouvert)</li> <li>- emballage</li> <li>- envoi</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.7.5 Utiliser des outils de communication interne (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Sur la base des directives de l'entreprise et des outils mis à disposition par celle-ci, je m'occupe de la communication interne, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– des lettres / bulletins d'information</li> <li>– du panneau d'affichage</li> <li>– d'Intranet, du journal d'entreprise</li> <li>– des réunions d'équipes</li> <li>– des communications internes</li> </ul>		<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p>
<p><b>1.1.7.6 Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je m'occupe de l'acquisition du mobilier, du matériel de consommation et des équipements de bureau conformément aux directives de l'entreprise. Je veille à leur entretien et je les gère de manière appropriée en suivant ces mêmes directives.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>

**1.1.8 Objectif particulier – Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise**

L'employé de commerce est conscient du fait qu'il est important de connaître son entreprise, la concurrence et sa branche. Il utilise ses connaissances dans ce domaine pour effectuer de manière compétente et autonome les processus de travail, le conseil à la clientèle et les tâches administratives.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>A l'aide de documents et de modèles clairs, j'explique les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de mon entreprise tout en démontrant leur contribution au développement durable</p> <p>J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre du conseil à la clientèle, des processus de travail et des tâches administratives.</p>		<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p><b>1.1.8.2 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je montre les différences, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services des principales entreprises concurrentes.</p>		<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>J'explique à un profane les caractéristiques suivantes de mon entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– groupes d'intérêts et leurs besoins</li> <li>– charte d'entreprise / philosophie / stratégie</li> <li>– contexte historique</li> <li>– forme juridique / rapports de propriété</li> <li>– structure organisationnelle</li> <li>– position sur le marché</li> <li>– principaux points forts de l'entreprise</li> <li>– standards en matière de gestion de la qualité</li> <li>– contribution à la Corporate Social Responsibility (contribution au développement écologique et social durable)</li> </ul> <p>Sur demande, je présente ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>		<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p><b>1.1.8.4 Utiliser ses connaissances de la branche (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Sur la base de documents et en utilisant les moyens auxiliaires appropriés, je décris les principales caractéristiques et les développements de la branche dans laquelle mon entreprise est active.</p> <p>Ce faisant, je tiens compte des aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– tailles et structures des entreprises</li> <li>– structure de l'emploi</li> <li>– importance économique / régionale / sociale</li> <li>– situation de la concurrence</li> <li>– conditions cadres juridiques</li> <li>– développements / tendances</li> </ul>		<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
	<p><b>1.1.8.5 Organisation de la formation initiale (introduction) (C2)</b></p> <p>Je présente l'organisation de ma formation ainsi que ses objectifs et ses différents éléments. Je décris en outre les procédures de qualification de la partie entreprise.</p>	<p>3.4 Civilité</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
	<p><b>1.1.8.6 Connaissances de base sur l'entreprise et la branche (C2)</b></p> <p>Je décris sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les activités, les produits et l'image de mon entreprise.</li> <li>- le secteur d'activité de mon entreprise.</li> <li>- la différence entre la branche de formation et d'examens et le secteur d'activité de mon entreprise.</li> <li>- les clients externes et leurs besoins.</li> <li>- les clients internes et leurs besoins</li> <li>- les exigences générales posées au sein de l'entreprise et dans le cadre des processus de travail</li> </ul>	<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>
	<p><b>1.1.8.7 Connaissance approfondie des produits et des prestations de services de l'entreprise et de la concurrence (C2)</b></p> <p>Je présente les produits et les prestations de services de l'entreprise.</p> <p>Je décris les principaux produits de la concurrence, leurs caractéristiques, leurs particularités et leurs atouts.</p>	<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>

**1.1.9 Objectif particulier – Connaissances de la branche spécifiques au groupe d'entreprises « Caisses de compensation AVS »**

L'employé de commerce dans le groupe d'entreprises « Caisses de compensation AVS » est conscient qu'il doit exécuter ses tâches selon les dispositions légales. Il utilise ses connaissances de manière appropriée et convaincante lors du traitement des dossiers et du conseil à la clientèle.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
	<p><b>1.1.9.1 Expliquer l'historique de l'AVS/AI/APG (C2)</b>                      J'explique la signification et le développement de l'AVS/AI/APG suisse, et en particulier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le contexte historique</li> <li>- les développements au fil du temps</li> <li>- la signification et les tâches des différentes assurances sociales ainsi que leurs prestations</li> </ul>	<p>3.2 Capacité à communiquer</p>
	<p><b>1.1.9.2 Expliquer le concept des 3 piliers (C2)</b>                      Je décris la notion, la mise en œuvre et la structure concrètes ainsi que la signification du concept des 3 piliers en Suisse.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>
	<p><b>1.1.9.3 Présenter les organes et organisations qui collaborent (C2)</b>                      J'explique de manière compréhensible, pour les assurances sociales gérées par ma caisse de compensation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les organes et organisations qui collaborent directement et indirectement, ainsi que leurs tâches</li> <li>- la signification de ces organes</li> <li>- les autorités judiciaires compétentes</li> </ul>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
	<p><b>1.1.9.4 Décrire les organes de surveillance des caisses de compensation (C2)</b>                      J'indique les aspects suivants concernant la surveillance dans mon domaine d'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organes de surveillance avec deux tâches principales</li> <li>- compétences et pouvoirs de décision</li> <li>- étapes pour l'introduction de nouvelles lois</li> </ul> <p>Les organes de surveillance possibles sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conseil fédéral</li> <li>- Parlement (Conseil national et Conseil des Etats)</li> <li>- Office fédéral des assurances sociales (OFAS)</li> <li>- Centrale de compensation (CdC)</li> <li>- Organe de révision</li> <li>- Commission de surveillance / Commission administrative / Comité de caisse</li> </ul>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2. Capacité à communiquer</p>
	<p><b>1.1.9.5 Présenter les révisions et les développements de l'AVS et exposer son propre point de vue (C5)</b>                      Je présente, pour l'AVS, l'AI et l'APG, les éléments ci-après de manière différenciée et à l'aide de chiffres et de statistiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tendances de l'évolution démographique</li> <li>- perspectives économiques et financières</li> <li>- dépenses, recettes</li> <li>- forces et faiblesses</li> <li>- risques et opportunités</li> <li>- défis pour l'avenir</li> <li>- positions et arguments</li> <li>- éventuelles nouveautés dans les domaines des prestations et du financement</li> <li>- étapes politiques</li> </ul> <p>Je justifie mon point de vue lors d'un entretien professionnel en m'appuyant sur des arguments convaincants.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.9.6 Répondre aux demandes de clients en matière de contentieux (C5)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Lors d'entretiens avec des clients, je réponds aux demandes en matière de contentieux dans le domaine des assurances de manière compréhensible et juridiquement correcte, en particulier pour les éléments ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- décision</li> <li>- prescription et péremption</li> <li>- opposition / recours</li> <li>- voies de recours</li> <li>- juridiction</li> </ul>	<p><b>1.1.9.6 Expliquer les notions relatives au contentieux (C3)</b>  Lors d'entretiens avec des clients, je réponds aux demandes en matière de contentieux dans le domaine des assurances de manière compréhensible et juridiquement correcte.  Ce faisant, j'explique les notions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- décision</li> <li>- prescription et péremption</li> <li>- opposition / recours</li> <li>- voies de recours</li> <li>- juridiction</li> </ul>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p><b>1.1.9.7 Evaluer et calculer les demandes de restitution / remise (C6)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>J'évalue les demandes de remise, calcule le montant de la restitution sur la base des dispositions légales et justifie ma décision.</p> <p>Selon la décision et la justification, je lance la suite de la procédure sur la base des étapes prescrites.</p>	<p><b>1.1.9.7 Evaluer et calculer les demandes de restitution / remise (C6)</b>  J'évalue les demandes de remise, calcule le montant de la restitution sur la base des dispositions légales et justifie ma décision.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>
<p><b>1.1.9.8 Expliquer le registre des cotisants (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je cite les différents registres des cotisants, j'en décris les tâches et la signification.</p>		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.9.9 Déterminer la situation des assurés en matière de droit des assurances sociales (C5)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>J'explique, lors d'entretiens avec des clients, le lien entre obligation d'assurance et obligation de cotiser.</p> <p>Je détermine, à l'aide d'exemples donnés, la situation d'indépendants et de salariés et je la justifie de manière compréhensible.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p>
<p><b>1.1.9.10 Déterminer l'obligation d'assurance dans l'Union européenne (C5)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>J'analyse la situation de salariés avec un ou plusieurs contrats de travail dans l'UE et en Suisse et je justifie les obligations de cotiser en Suisse ainsi que le montant des cotisations dues.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>
<p><b>1.1.9.11 Expliquer la prescription du droit de taxer et du droit de recouvrer les cotisations (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>J'explique la différence entre prescription du droit de taxer et prescription du droit de recouvrer les cotisations.</p>		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>
<p><b>1.1.9.12 Procéder à l'encaissement (C5)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je conseille les clients de manière professionnelle sur le déroulement des mesures d'encaissement et sur les conditions et conséquences qui y sont liées.</p>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.9.13 Calculer les intérêts moratoires et rémunérateurs (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je calcule correctement, à l'aide d'un exemple donné, les intérêts moratoires et rémunérateurs.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>
<p><b>1.1.9.14 Expliquer le compte individuel (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>J'explique de manière appropriée et professionnelle le but d'un compte individuel (CI) et les inscriptions dans un tel compte ainsi que les différences entre les extraits de compte et les rassemblements de comptes individuels.</p> <p>Ce faisant, je tiens compte des bonifications pour tâches d'assistance et cite les types de salaires qui ne sont pas inscrits sur le CI.</p>		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p><b>1.1.9.15 Expliquer et évaluer l'obligation de remettre des comptes (C6)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>J'explique, à l'aide d'exemples pertinents, les notions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- employeur</li> <li>- salaire déterminant</li> <li>- salariés d'employeurs non soumis à l'obligation de cotiser</li> <li>- types de rémunération et prélèvement des cotisations</li> <li>- frais généraux dans le contexte du droit des cotisations</li> <li>- rémunération minimale</li> </ul> <p>J'évalue l'obligation de remettre des comptes pour un exemple concret.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.9.16 Traiter les documents des indépendants / non actifs (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je traite de manière autonome les documents d'affiliation et les communications fiscales des indépendants et des non actifs et j'établis une décision de cotisation et un décompte corrects.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>
<p><b>1.1.9.17 Traiter les procédures de fixation et de perception des cotisations pour les indépendants et les non actifs (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je traite les tâches relatives à la fixation et à la perception des cotisations de manière appropriée et j'explique, à l'aide d'exemples issus de la pratique, les éléments de la fixation des cotisations et de la procédure de décompte ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- méthodes/procédures de fixation des cotisations et de décompte</li> <li>- caractéristiques de l'activité indépendante</li> <li>- détermination du revenu et du capital propre</li> <li>- différence entre échéance et délai de paiement</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>
<p><b>1.1.9.18 Expliquer les contrôles d'employeurs (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je présente, à l'aide d'exemples donnés et de manière détaillée, les éléments ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tâches et objectifs des contrôles d'employeurs</li> <li>- lancement des étapes en cas de réclamations dans le rapport de contrôle</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.9.19 Expliquer les principes de l'AVS et de l'AI (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>J'explique les principes ci-après de l'AVS et de l'AI et j'en présente la signification :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conditions pour obtenir des prestations</li> <li>- différences entre prestations en espèces et en nature</li> <li>- collaboration de la caisse de compensation lors du dépôt de la demande, de l'instruction et de la fixation des prestations</li> <li>- rentes maximale et minimale</li> <li>- rente complète et rente partielle</li> <li>- « réadaptation avant la rente »</li> <li>- notion d'invalidité</li> <li>- évaluation du degré d'invalidité selon la comparaison des revenus</li> </ul>		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>
<p><b>1.1.9.20 Décrire la répartition et l'exécution des tâches pour l'AVS et l'AI (C5)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je détermine, à l'aide d'exemples donnés, la caisse et les organes d'application compétents. Je justifie ma décision de manière compréhensible.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.9.21 Expliquer les prestations de l'AVS et de l'AI (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je décris les types de prestations de l'assurance-vieillesse et survivants ainsi que de l'assurance invalidité de manière appropriée :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rentes AVS / AI               <ul style="list-style-type: none"> <li>- rentes vieillesse</li> <li>- rentes pour survivants</li> <li>- rentes d'invalidité</li> </ul> </li> <li>- allocation pour impotent de l'AVS / AI</li> <li>- moyens auxiliaires de l'AVS / AI</li> <li>- indemnité journalière AI</li> <li>- mesures médicales de l'AI</li> <li>- mesures d'ordre professionnel de l'AI</li> <li>- mesures de l'AI pour la formation scolaire spéciale</li> </ul>		<p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.9.22 Présenter des solutions relatives à l'âge de la retraite flexible (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je présente à un assuré, au cours d'un entretien de conseil, les conditions particulières et les effets de l'âge de la retraite flexible.</p>		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.9.23 Effectuer des calculs de rente (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je calcule, à l'aide des dispositions légales, de tableaux et d'échelles, des rentes de vieillesse, de survivants et d'invalidité pour les 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> cas d'assurance. Ce faisant, je tiens compte des points ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ayant-droit</li> <li>- durée de cotisation et revenu déterminants</li> <li>- splitting des revenus</li> <li>- bonifications pour tâches éducatives / bonifications transitoires</li> <li>- bonifications pour tâches d'assistance</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>
<p><b>1.1.9.24 Calculer les prestations de l'AI (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je traite les demandes des offices AI, je détermine les types de prestations (y. c. mesures de réadaptation) et je calcule les prestations. Ce faisant, je prête attention aux éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ayant-droit</li> <li>- bases pour les mesures et calculs</li> <li>- éventuelles composantes d'une indemnité journalière AI</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>
<p><b>1.1.9.25 Présenter la répartition des tâches et l'autorité de surveillance pour les prestations complémentaires (C1)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>J'explique la répartition des tâches entre la Confédération, les cantons et les communes ainsi que les prestations correspondantes (montant du financement) des prestations complémentaires.</p> <p>Je cite les organes d'application et les autorités de surveillance ainsi que leurs tâches.</p>	<p><b>1.1.9.25 Présenter la répartition des tâches et l'autorité de surveillance pour les prestations complémentaires (C1)</b></p> <p>J'explique la répartition des tâches entre la Confédération, les cantons et les communes ainsi que les prestations correspondantes (montant du financement) des prestations complémentaires.</p> <p>Je cite les organes d'application et les autorités de surveillance ainsi que leurs tâches.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.9.26 Décrire le droit à l'indemnité et les types de prestations complémentaires (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je décris, à l'aide des types de prestations, les critères pour le droit à l'indemnité.</p> <p>Ce faisant, je tiens compte des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prestations complémentaires dans les homes</li> <li>- prestations complémentaires à domicile</li> <li>- frais de maladie</li> </ul>	<p><b>1.1.9.26 Décrire le droit à l'indemnité et les types de prestations complémentaires (C2)</b></p> <p>Je décris, à l'aide des types de prestations, les critères pour le droit à l'indemnité.</p> <p>Ce faisant, je tiens compte des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prestations complémentaires dans les homes</li> <li>- prestations complémentaires à domicile</li> <li>- frais de maladie</li> </ul>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p>
<p><b>1.1.9.27 Citer les organes d'application et les autorités de surveillance de l'allocation pour perte de gain APG (C1)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je cite les organes d'application et les autorités de surveillance ainsi que leurs tâches.</p>		<p>3.1 Disposition à la performance</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.9.28 Présenter et calculer le droit à l'indemnité et les types de prestations de l'APG (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je présente à un client, au cours d'un entretien de conseil, le droit à l'indemnité et les types de prestations de manière appropriée. Ce faisant, je tiens compte des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- allocation de base (école de recrue, services d'avancement et autres services)</li> <li>- allocation pour enfant</li> <li>- allocation pour frais de garde</li> <li>- allocation d'exploitation</li> <li>- assurance maternité</li> </ul> <p>Je calcule correctement les prestations.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>
<p><b>1.1.9.29 Citer les organes d'application et les autorités de surveillance des caisses de compensation pour allocations familiales (CAF / LFA) (C1)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je cite les organes d'application et les autorités de surveillance ainsi que leurs tâches.</p>		<p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.9.30 Décrire le droit à l'indemnité et les types de prestations (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je présente les prestations des allocations familiales conformément à la loi fédérale et les lois de mon canton de manière compréhensible et je décris les effets des changements.</p>		<p>3.1 Disposition à la performance</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs partie CI	Compétences MSP
<p><b>1.1.9.31 Citer les organes d'application et les autorités de surveillance pour les autres prestations (C1)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je cite les organes d'application et les autorités de surveillance ainsi que leurs tâches.</p>		<p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.9.32 Décrire le droit à l'indemnité et les types de prestations (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je décris les ayant-droits et les types de prestations.</p>		<p>3.1 Disposition à la performance</p>
<p><b>1.1.9.33 Calculer les prestations (C3)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je calcule correctement les prestations, les allocations et les indemnités.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

**Le présent catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens *Services et administration* entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012.**

---

Berne, le 23 septembre 2011

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales (CSBFC)

Christine Davatz  
Présidente

Roland Hohl  
Secrétaire exécutif

Ce catalogue d'objectifs évaluateurs est approuvé par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie conformément à l'art. 12, al. 1, de l'ordonnance du 26 septembre 2011 sur la formation professionnelle initiale d'employée/employé de commerce CFC.

Berne, le 26 septembre 2011

**OFFICE FÉDÉRAL DE LA FORMATION PROFESSIONNELLE ET DE LA TECHNOLOGIE (OFFT)**

La directrice

Prof. Ursula Renold