



Réforme 2012

Bienvenue !



Communauté d'intérêts pour la formation
commerciale de base - Vaud

Evelyne Chatelan, Retraites Populaires
Ariane Dupuis Moret, Migros Vaud
Antoine Chappuis, Centre Patronal
Jean-Paul Gagnère, *JEUNCOMM*

Réforme 2012

Uniquement
les apprentis qui **commencent** en 1^{ère} année
en août 2012,
y compris les redoublants !

Réforme 2012

But : **alléger** les tâches des formateurs en entreprise

1. Différenciation de profil (profil B et profil E)

Même dénomination professionnelle sur le certificat fédéral de capacité pour les deux profils :

« employé(e) de commerce CFC ».

Le relevé de notes précise la différence de profil.

1. Différenciation de profil (profil B et profil E)

Profils B et E : mêmes **objectifs** dans la formation en entreprise et dans les cours interentreprises (mêmes objectifs, mêmes examens)

Le « tronc commun » (40/60 %) est supprimé

1. Différenciation de profil (profil B et profil E)

Profil B ou E ?

Brochure « **Aide au choix !** »

1. Différenciation de profil (profil B et profil E)

Branche **Services et administration**

Profil **B** : Branche **68505**

Profil **E** : Branche **68605**

2. Dossier de formation et des prestations

Le **dossier de formation et des prestations (DFP)**
remplace le guide méthodique type (GMT)

A commander depuis le site www.cifc-vd.ch

CHF 110.-

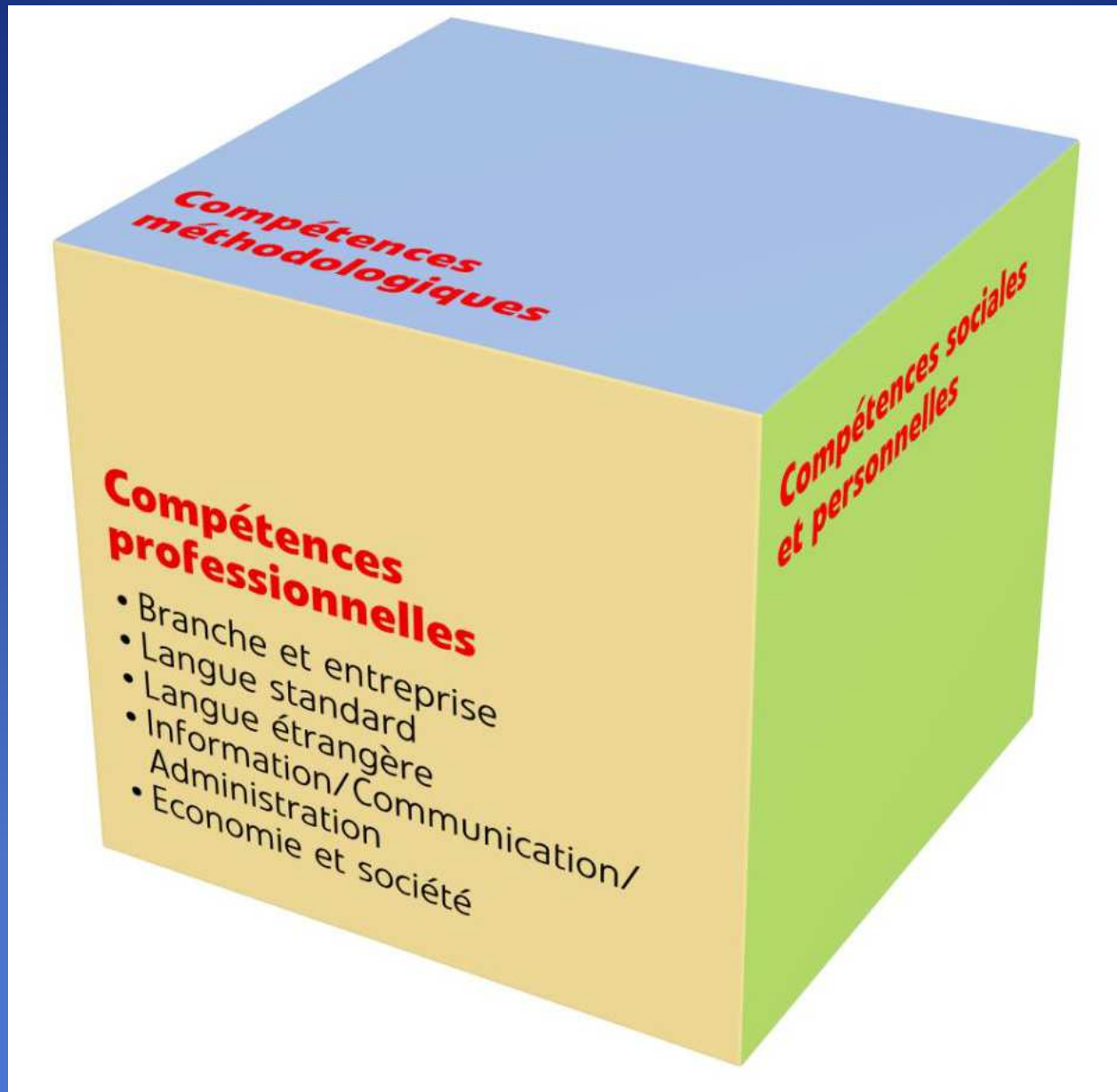
3. Objectifs évaluateurs et compétences

Actuellement	Réforme 2012
~ 100 objectifs détaillés	Objectifs <u>évaluateurs</u> : - obligatoires - optionnels

Objectifs évaluateurs (identiques pour les profils B et E)

- 18 objectifs obligatoires
- 10 objectifs optionnels : 4 minimum à traiter
- 6 objectifs traités en CIE

3. Objectifs évaluateurs et compétences



3. Objectifs évaluateurs et compétences

Actuellement	Réforme 2012
12 compétences méthodologiques	4 compétences méthodologiques
16 compétences sociales	6 compétences sociales et personnelles

3. Objectifs évaluateurs et compétences

Compétences méthodologiques

- Travail efficace et systématique
- Approche et action interdisciplinaires
- Aptitude à la négociation et au conseil
- Présentation efficace

3. Objectifs évaluateurs et compétences

Compétences sociales et personnelles

- Disposition à la performance
- Capacité à communiquer
- Aptitude au travail en équipe
- Civilité
- Aptitude à l'apprentissage
- Conscience écologique

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des employé-e-s de commerce CFC, services et administrations S&A (y intégrer les objectifs détaillés CIE)

Domaines de compétences opérationnelles	Compétences opérationnelles						
	1	2	3	4	5	6	
1.1 Branche et entreprise Domaines de compétences opérationnelles (objectifs particuliers) et compétences opérationnelles (objectifs évaluateurs)							
1.1.1 Gérer le matériel / les marchandises et les prestations de services	1.1.1.1 Obligatoire Sont capables d'organiser le matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.	1.1.1.2 Optionnel Sont capables de stocker le matériel et des marchandises dans les règles de l'art en respectant les directives de l'entreprise.	1.1.1.3 Optionnel Sont capables d'organiser les livraisons de matériel et marchandises à la satisfaction de la clientèle.				
1.1.2 Conseiller les clients	1.1.2.1 Obligatoire Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.	1.1.2.2 Obligatoire Sont capables de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.	1.1.2.3 Obligatoire Sont capables d'effectuer une gestion claire et transparente des données des clients en utilisant de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise.	1.1.2.4 CIE Sont capables de préparer des entretiens, d'analyser les besoins des clients, de les conseiller avec justesse et de clore les entretiens avec succès.			
1.1.3 S'occuper du traitement des commandes	1.1.3.1 Obligatoire Sont capables d'effectuer les travaux de manière appropriée et autonome lors de l'exécution des commandes et dans leurs rapports avec les partenaires commerciaux.	1.1.3.2 Obligatoire Sont capables de comparer les résultats avec les objectifs visés, de tenir les carnets de commandes et de mettre à jour les statistiques.	1.1.3.3 Obligatoire Sont capables de réagir de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients puis de présenter et de réaliser des solutions appropriées.	1.1.3.4 CIE Sont capables de traiter les réclamations des clients et de présenter des réclamations aux partenaires commerciaux.	1.1.3.5 CIE Sont capables d'effectuer leurs travaux en appliquant la méthode des six étapes.		
1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques	1.1.4.1 Optionnel Sont capables d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de leur entreprise dans des domaines centraux.	1.1.4.2 Optionnel Sont capables d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing afin d'acquiescer et de fidéliser des clients.	1.1.4.3 Optionnel Sont capables d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.	1.1.4.4 Optionnel Sont capables de calculer les coûts de fabrication, le prix de revient et la marge de produits choisis en suivant des indications détaillées.			
1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel	1.1.5.1 Optionnel Sont capables de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel.	1.1.5.2 Optionnel Sont capables de tenir à jour les données relatives aux heures de travail, aux absences, au personnel et à la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires.					
1.1.6 Exécuter des processus financiers	1.1.6.1 Obligatoire Sont capables de traiter de manière appropriée les factures entrantes et sortantes.	1.1.6.2 Optionnel Sont capables d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal caisse.					
1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles	1.1.7.1 Obligatoire Sont capables de rédiger correctement et de manière autonome des courriels, des notes, des lettres, des rapports, des textes pour Internet et des procès-verbaux.	1.1.7.2 Obligatoire Sont capables de gérer correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage et en respectant les dispositions légales.	1.1.7.3 Obligatoire Sont capables de préparer de manière appropriée et efficace des séances et des manifestations à partir de leur planification jusqu'à leur clôture.	1.1.7.4 Obligatoire Sont capables de gérer de manière appropriée le courrier entrant et sortant (lettres et paquets).	1.1.7.5 Obligatoire Sont capables d'exécuter des tâches de communication interne (lettres/bulletins d'information, panneau d'affichage, intranet, journal d'entreprise).	1.1.7.6 Obligatoire Sont capables d'acquiescer, d'entretenir et de gérer le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau.	
1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise	1.1.8.1 Obligatoire Sont capables d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de leur entreprise à l'aide de documents et de modèles clairs.	1.1.8.2 Obligatoire Sont capables d'expliquer les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services des entreprises concurrentes les plus importantes à l'aide de comparaisons claires et précises.	1.1.8.3 Obligatoire Sont capables d'expliquer à un profane les particularités et les aspects les plus importants de leur entreprise.	1.1.8.4 Obligatoire Sont capables d'expliquer les caractéristiques et le développement importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.	1.1.8.5 CIE Sont capables de présenter les structures de leur formation ainsi que ses objectifs et ses différents éléments. Sont en outre capables de décrire les procédures de qualification de la partie entreprise.	1.1.8.6 CIE Sont capables de décrire sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche.	1.1.8.7 CIE Sont capables de présenter les produits et les prestations de services de l'entreprise formatrice et de décrire les principaux produits de la concurrence.
1.1.9 Connaissances spéciales pour le groupe Caisse de compensation AVS	1.1.9.1-1.1.9.5 Sont capables de présenter l'histoire, les objectifs, les structures et les défis de l'AVS et de la caisse AVS à l'aide de documents clairs et précis.	1.1.9.6-1.1.9.24 Sont capables d'exécuter de manière compétente toutes les tâches relatives aux obligations de s'assurer, de payer des cotisations et de fournir des décomptes ainsi que celles concernant le calcul des prestations AVS et AI en utilisant correctement les documents de référence.	1.1.9.25-1.1.9.26 Sont capables d'exécuter de manière compétente toutes les tâches complémentaires en utilisant correctement les documents de référence.	1.1.9.27-1.1.9.28 Sont capables d'exécuter de manière compétente toutes les tâches relatives aux allocations pour perte de gain en utilisant correctement les documents de référence.	1.1.9.29-1.1.9.30 Sont capables d'exécuter de manière compétente toutes les tâches relatives aux allocations ALFA / LFA en utilisant correctement les documents de référence.		

Objectifs

- Obligatoires
- Optionnels
- CIE

Objectifs évaluateurs

- Gérer le matériel
- Conseiller les clients
- Exécuter les processus financiers
- Exécuter des tâches administratives
- etc.

Dossier de formation et des prestations

Branche et entreprise

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.

Dans le cadre de cet objectif général, l'école professionnelle traite les objectifs évaluateurs ci-dessous :

Branche	Objectifs évaluateurs profil E	Semestre	Objectifs évaluateurs profil B	Semestre
Information, communication, administration	1.4.1.6 Processus	1	1.4.1.6 Processus	1
	1.4.3.3 Réclamations	3	1.4.3.3 Réclamations	3
Economie et société	1.5.3.1 Principales bases du droit et de l’Etat	1-2	1.5.3.1 Principales bases du droit et de l’Etat	2
	1.5.3.3 Création de l’obligation	2	1.5.3.3 Création de l’obligation	2
	1.5.3.4 Droit des contrats	2	1.5.3.4 Droit des contrats	2
	1.5.3.5 Contrat de vente	2	1.5.3.5 Contrat de vente	2

Cet objectif particulier est abordé pendant le cours interentreprises par le biais des objectifs évaluateurs suivants :

Profil E et profil B	Semestre	CI
1.1.3.4 Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux	3	4
1.1.3.5 Exécuter des commandes à l’aide de la méthode des 6 étapes	1	1



1.1.3 Objectif particulier – S’occuper du traitement des commandes

en entreprise

Branche et entreprise

Objectif évaluateur	Critères d'évaluation des STA	Contribue au développement de la compétence méthodologique, sociale et personnelle
<p>1.1.3.1 Exécuter les commandes</p> <p>C3</p> <p>Obligatoire</p> <p>FIEc: PPI</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"> – répondre aux demandes d'offre – établir des offres – saisir les données relatives aux clients et aux commandes – établir les confirmations de commande – traiter et exécuter les commandes – assurer le déroulement correct des commandes <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>L'employé de commerce traite les demandes des clients de manière appropriée et conformément aux instructions en :</p> <ul style="list-style-type: none"> – saisissant les données relatives à la demande du client – établissant les offres – en saisissant les données relatives aux clients et aux commandes – en établissant les confirmations de commande – en traitant et en exécutant les commandes – en assurant le déroulement correct des commandes – en fournissant aux clients des produits qui les satisfont pleinement 	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>

Autoévaluation

- J'ai atteint l'objectif évaluateur
- Je dois encore m'entraîner un peu
- J'ai besoin d'assistance et de conseils
- J'ai besoin d'une introduction

Notes sur mes expériences d'apprentissage (p.ex.: quels travaux ai-je effectués lors de la réalisation de cet objectif évaluateur ? Qu'est-ce que j'ai appris ? A quoi dois-je être attentif la prochaine fois ?)

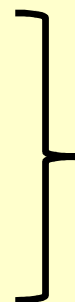
4. Situations de travail et d'apprentissage (STA)

2 STA / année

2 compétences professionnelles

1 compétence méthodologique

1 compétence sociale et personnelle



par STA

1. Évaluation des compétences **professionnelles**

Compétence professionnelle 1 Objectif évaluateur choisi

1.1.2.2 Mener des entretiens client

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 :

Le formateur indique à l'apprenti les critères choisis, au début de la période de la STA

A compléter par le formateur !

Critères d'évaluation

L'employé de commerce prépare l'entretien en utilisant les documents appropriés.

Il mène l'entretien de manière ciblée et adaptée aux interlocuteurs en :

- *identifiant les besoins des clients,*
- *présentant des variantes,*
- *présentant les avantages apportées par ses propres solutions,*
- *réfutant les éventuelles objections,*
- *fournissant des arguments convaincants,*
- *tenant compte des besoins du client,*
- *fixant la suite des démarches.*

Il documente l'entretien de manière transparente en y joignant les accords qui ont été convenus (mémos, offres, confirmation de la commande).

Évaluation avec justification et indications concernant les critères d'évaluation spécifiques à l'entreprise qui n'ont pas été pris en compte ou qui ont été ajoutés
(Quelles sont mes attentes en tant que formateur/formatrice ?)

L'entretien client est dans l'ensemble bien mené.

Une meilleure connaissance des produits ou des services doit encore être acquise. Il en résultera une plus grande assurance pour répondre aux objections et montrer au client où sont ses avantages.

En cas de doute, il convient de noter les demandes pour les soumettre au/à la supérieur/e.

Note compétence professionnelle 1 : 4.5

2. Évaluation de la compétence **méthodologique**

Compétence méthodologique choisie

Critères d'évaluation

2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en :

- cernant les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs ;*
- identifiant et en comprenant les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs ;*
- élaborant des propositions de solution adaptées ;*
- obtenant de bons résultats pour les différentes parties concernées.*

L'employé de commerce utilise des méthodes adaptées aux destinataires et à la situation pour ses activités de conseil et de négociation avec des partenaires internes et externes. A cette fin, il :

- cerne besoins et les points de vue de ses interlocuteurs ;*
- identifie et comprend des messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs ;*
- élabore des propositions de solutions adaptées ;*
- obtient des résultats qui conviennent aux différentes parties concernées.*

Évaluation avec justification et indications concernant les critères d'évaluation spécifiques à l'entreprise qui n'ont pas été pris en compte ou qui ont été ajoutés

(Quelles sont mes attentes en tant que formateur/formatrice ?)

Mme ... a accompli des progrès au fur et à mesure des entretiens. Les besoins devraient être cernés de façon plus précise, Etablir une série de questions qui servira de liste de contrôle.

Si elle identifie les messages verbaux et non verbaux, elle n'en tient pas assez compte dans les situations d'entretien.

Noter les principaux messages verbaux et non verbaux et les examiner un par un après l'entretien pour déterminer quels messages ont été identifiés et quelle réaction ils ont rencontrée.

Note compétence méthodologique : 4.5

3. Évaluation des compétences sociale et personnelle

Compétence sociale et personnelle choisie

Critères d'évaluation

3.4 Civilité

J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse en

- étant ponctuel, fiable et ordonné et en agissant consciencieusement ;*
- en adoptant le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation et en adaptant ma conduite à la situation ;*
- en respectant les règles de politesse dans mon comportement et dans mes communications orales et écrites ;*
- en traitant chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent.*

L'attitude irréprochable de l'employé de commerce se manifeste par :

- sa ponctualité, sa fiabilité et le bon ordre dans son bureau ;*
- son habillement conforme au code vestimentaire de l'entreprise et sa conduite adaptée à la situation ;*
- le respect des règles de politesse dans son comportement et dans ses communications orales et écrites ;*
- le respect et la courtoisie dont il fait preuve dans ses relations avec autrui.*

Évaluation avec justification et indications concernant les critères d'évaluation spécifiques à l'entreprise qui n'ont pas été pris en compte ou qui ont été ajoutés

(Quelles sont mes attentes en tant que formateur/formatrice ?)

Comportement et tenue vestimentaire exemplaires.

Concernant l'ordre, des progrès restent à faire. Il serait souhaitable de ranger les dossiers et la documentation suivant les sujets ou matières sur le bureau ou dans les tiroirs. Les documents pourraient être retrouvés plus facilement en cas d'absence de Mme

Note compétences sociale et personnelle : 5.5

4. Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Exemple !

Formulaire Situation de travail et d'apprentissage (STA) Rapport de formation (Orfo, art. 16, al. 3)

Situation de travail et d'apprentissage n° 4 choisie et description :

Recueillir les vœux particuliers de la clientèle à la réception (guichet)/service à la clientèle et les consigner par écrit afin d'améliorer la qualité

Personne en formation _____
Nom/prénom

Année de naissance/lieu d'origine _____

Entreprise _____
Nom/lieu

Service/Département *Réception/Service à la clientèle* _____

Formateur/trice _____

Période d'observation *du 15 septembre 20... au 10 décembre 20...*
(au moins 2 mois)

Date de l'accord *13 septembre 20...* _____

Signature du formateur/de la formatrice _____

Signature de la personne en formation _____

Evaluation :

Note Compétence professionnelle 1	4.5				
Note Compétence professionnelle 2	5.0				
Note Compétence méthodologique	4.5				
Note Compétence sociale et personnelle	5.5				
Somme de toutes les notes		: 4	= 4.875	⇒	5.0

Note globale STA
(note entière ou demi-note)

Remarques faisant suite à l'entretien d'évaluation :

Mme a fait des progrès. Elle fait preuve d'aisance dans le contact avec la clientèle. Elle devrait s'appuyer encore davantage sur ses expériences et se servir systématiquement de listes de contrôle.

Date de l'entretien *12 décembre 20...* _____

Signature du formateur/de la formatrice _____

Signature de la personne en formation _____

Signature du représentant légal
de la représentante légale _____

4. Situations de travail et d'apprentissage (STA)

6	très bien
5	bien
4	suffisant
3	faible
2	très faible
1	nul

Moyenne
à la note entière
ou à la demi-note

$$3.75 = 4$$

$$5.74 = 5.5$$

4. Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Evaluation :

Note Compétence professionnelle 1	4.5				
Note Compétence professionnelle 2	5.0				
Note Compétence méthodologique	4.5				
Note Compétence sociale et personnelle	5.5				
Somme de toutes les notes		: 4	= 4.875	⇒	5.0

Note globale STA
(note entière ou demi-note)

Remarques faisant suite à l'entretien d'évaluation :

Mme a fait des progrès. Elle fait preuve d'aisance dans le contact avec la clientèle. Elle devrait s'appuyer encore davantage sur ses expériences et se servir systématiquement de listes de contrôle.



5. Unités de formation (UF)

- 1. Choix du sujet + planification + organisation**
- 2. Observation + évaluation (sur 1 à 2 mois)**
- 3. Entretien d'évaluation**

Environ 15 heures en entreprise pour le dossier

5. Unités de formation (UF)

Rappels

- Une unité de formation présente un travail exécuté selon un **processus**
- Un processus est un travail effectué **en plusieurs étapes**
- **Toutes les étapes** du travail effectuées **par l'apprenti** lui-même
- Travail **d'employé de commerce**
- Travail **délimité** : indiquer 1^{ère} et dernière étapes sur le formulaire Accord

5. Unités de formation (UF)

Attention !

- au **langage** utilisé !
- au **copiage**, partiel ou complet et au **plagiat** !

5. Unités de formation (UF)

1 UF en 1^{ère} année

1 UF en 2^{ème} année

5. Unités de formation (UF)

Contenu	Nombre de pages
Page de garde	1
Table des matières + indication des pages	1
Rapport succinct	2-4
Ordinogramme	2-4 UF 1 : au moins 10 étapes UF 2 : au moins 15 étapes
Annexes	4 annexes maximum Nombre de pages non compté

Unité de formation

Accord/évaluation

UF 1

UF 2

Titre du processus traité :

Première et dernière étapes du processus

Personne en formation

Nom/prénom

Date de naissance/

Lieu d'origine

Entreprise

Nom/localité

Formateur/formatrice

Nom/prénom

Délais

Délai de remise :

Entretien d'évaluation :

L'unité de formation a été convenue entre le formateur/la formatrice et la personne en formation

Date

Signature du formateur/de la formatrice

Signature de la personne en formation

Evaluation de l'unité de formation

Les signatures attestent que

Date

a) la personne en formation a établi elle-même le dossier et que les éventuels textes cités sont accompagnés de la mention de leur origine ;

Signature de la personne en formation

b) l'entretien d'évaluation a eu lieu entre le formateur / la formatrice et la personne en formation

Signature du formateur / de la formatrice

Les signatures attestent que l'unité de formation a été discutée entre le formateur / la formatrice CI et la personne en formation.

Date

Signature du formateur / de la formatrice CI

Signature de la personne en formation

Signature du/de la représentant/e légal/e

Note globale

Note Ordinogramme (entreprise)			
Note Rapport succinct (entreprise)			
Note Documentation (CI)			
Note Présentation (CI)			
Somme de toutes les notes (total)		:4	=
Remise dans les délais :			-1.0
Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>		

Note globale UF
(note entière ou demi-note)

5. Unités de formation (UF)

6	très bien
5	bien
4	suffisant
3	faible
2	très faible
1	nul

Moyenne
à la note entière
ou à la demi-note

$$3.75 = 4$$

$$5.74 = 5.5$$

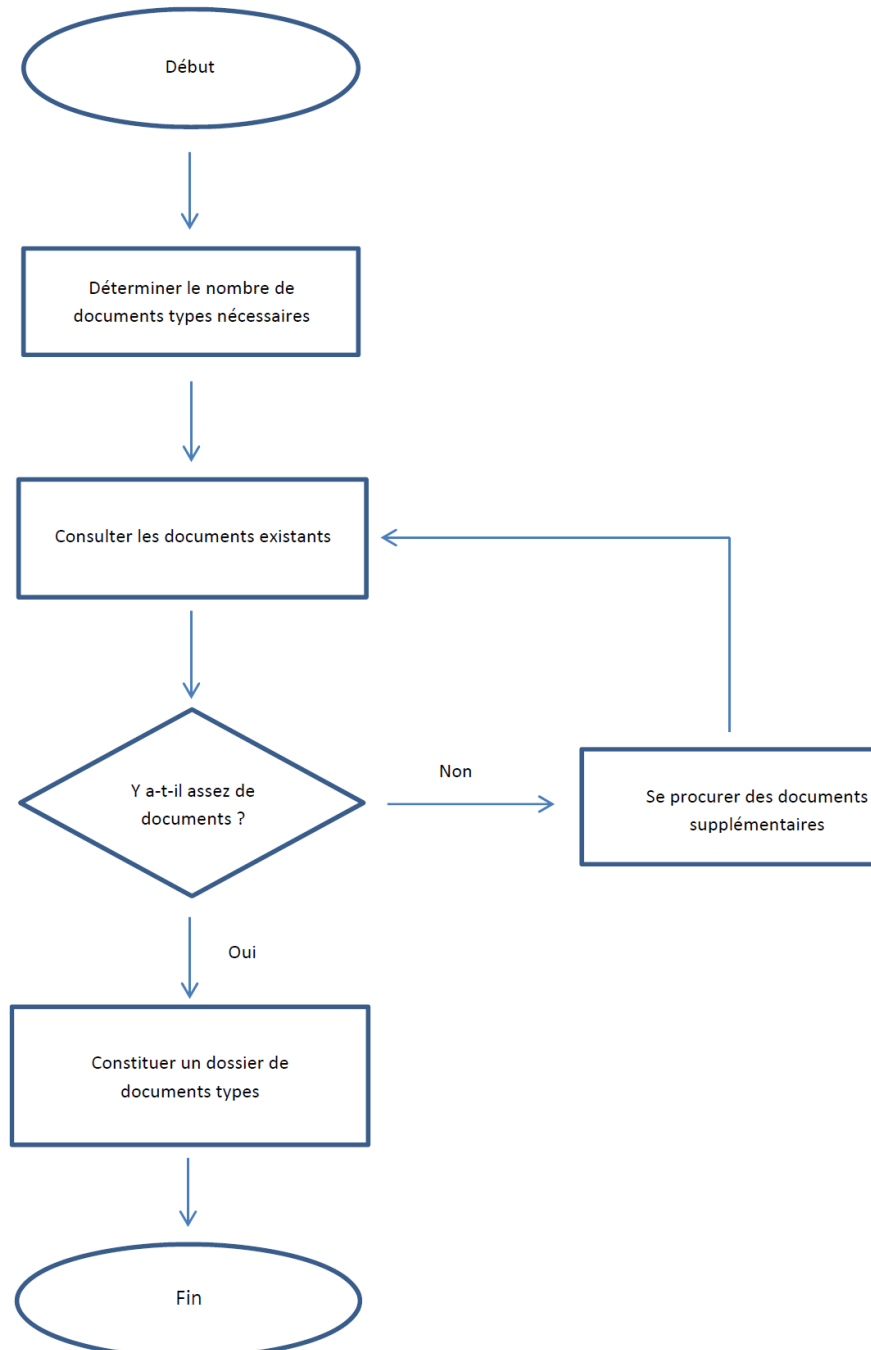
5. Unités de formation (UF)

Note globale

Note Ordinogramme (entreprise)			
Note Rapport succinct (entreprise)			
Note Documentation (CI)			
Note Présentation (CI)			
Somme de toutes les notes (total)		:4	=
Remise dans les délais : Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>			-1.0

Note globale UF (note entière ou demi-note)

Exemple



6. Cours interentreprises

- **Nombre de jours** inchangé
- **Nombre de cours** inchangé
- **Périodes de l'année** inchangées

Programme : semblable : objectifs « en jaune »

7. Examen final pratique professionnelle - oral

1^{ère} partie

Entre **10 et 20 mn**

Entretien professionnel sur les compétences professionnelles des **objectifs évaluateurs optionnels** choisis par l'entreprise

et la compétence sociale et personnelle « **capacité à communiquer** »

7. Examen final pratique professionnelle - oral

2^{ème} partie

Entre **10 et 20 mn**

Porte sur les **objectifs évaluateurs des CIE** : entretien de **vente** ou de **conseil**, ou une **évaluation personnelle** (forces/faiblesses, perspectives professionnelles)

8. Examen final pratique professionnelle - écrit

Durée : 120 mn

Comprend des tâches, des situations et des contenus de pratique professionnelle

Base : **objectifs évaluateurs des CIE, objectifs obligatoires du DFP**

Profils B et E : la même épreuve

9. Planification et contrôle de la formation

Planification de la formation	<ul style="list-style-type: none">– Plan d'activité personnel– Programme de formation en entreprise– Planification suivant la méthode des six étapes
Dossier de formation	<ul style="list-style-type: none">– Contrôle de la formation– Réflexion personnelle– Profil de formation et des prestations (servant de base à l'examen oral)
Dossier des prestations (contrôles de compétences)	<ul style="list-style-type: none">– Situations de travail et d'apprentissage (valant comme rapport de formation)– Unités de formation

9. Planification et contrôle de la formation

Plan d'activités personnel

Exemple !

Plan d'activité personnel: Année de formation: août 2012 - juillet 2013

Mois	Août							Septembre							Octobre							Novembre							Décembre							Janvier							Février							Mars							Avril							Mai							Juin							Juillet						
Semaine	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29																																
Domaine de travail																																																																																				
Secrétariat/Activités gén.	■							■							■							■							■							■							■							■							■																											
Comptabilité																																																																																				
Production																																																																																				
Vente/marketing																																																																																				
Achats																																																																																				
Service du personnel																																																																																				
Mise en oeuvre STA																																																																																				
Mise en oeuvre UF																																																																																				
Date de remise UF																																																																																				
Procédure de qualification																																																																																				
Cours interentreprises																																																																																				
Vacances scolaires																																																																																				
Vacances																																																																																				

Detailed description of the Gantt chart data:
 - Green bars: Secrétariat/Activités gén. (weeks 30-52), Production (weeks 23-29), Vente/marketing (weeks 1-14, 17-22).
 - Orange bars: Mise en oeuvre STA (weeks 41-52), Mise en oeuvre UF (weeks 4-12).
 - Blue bar: Date de remise UF (week 12, day 3).
 - Yellow bars: Cours interentreprises (week 36-37), Cours interentreprises (week 16-17).
 - Red bars: Vacances scolaires (weeks 38-40, 51-52, week 28-29).
 - Yellow bars: Vacances (weeks 39-40, 52, week 30).

Pour le suivi

Contrôle

Une fois /
semestre

Contrôle de la formation (formation initiale en entreprise)						
Personnes en formation						
Entreprise						
Formateur/Formatrice						
Semestre						
N°	Objectifs évaluateurs-«Branche et entreprise» «Services et administration»	obligatoire-/ optionnel ¹		Etat de traitement ²		
				prévu pour semestre	en traitement	Atteint
1.1.1.1	Acquérir du matériel, des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.1.2	Stocker le matériel/les marchandises (C5)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.1.3	Livrer le matériel/les marchandises (C5)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.2.1	Traiter les demandes des clients (C3)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.2.2	Mener des entretiens clients (C5)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.2.3	Gérer les informations des clients (C4)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.3.1	Exécuter les commandes (C3)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.3.2	Evaluer les résultats (C4)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.3.3	Gérer les réclamations des clients (C4)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.4.1	Décrire le marché (C2)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.4.2	Utiliser des instruments de marketing (C3)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.4.3	Evaluer des mesures de marketing (C4)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.4.4	Calculer les prix des produits et des services (C3)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.5.1	S'occuper de l'entrée en fonction et du départ du personnel (C3)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.5.2	Traiter les données de l'administration du personnel (C3)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.6.1	Traiter les factures entrantes et sortantes (C4)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.6.2	Gérer la caisse (C4)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.6.3	Participer à la clôture des comptes (C3)	optionnel	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.7.1	Traiter des documents (C5)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.7.2	Administrer les données et les documents (C3)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.7.3	Organiser des séances et des manifestations (C5)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.7.4	S'occuper du courrier et des colis (C3)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.7.5	Utiliser des outils communication interne (C3)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.7.6	Acquérir et gérer les équipements de bureau et matériel de consommation (C3)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.8.1	Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.8.2	Expliquer les produits et les services de la concurrence (C2)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.8.3	Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1.8.4	Utiliser ses connaissances de la branche (C2)	obligatoire	<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Date :	Signature de la personne en formation :					
Date :	Signature du formateur / de la formatrice :					

Choisir

18 objectifs
obligatoires

et

4 objectifs
optionnels
minimum

Pour le suivi

Contrôle

Une fois /
semestre

12/06/2012

Réflexion personnelle

Durée : _____

Décrivez les **principales activités** que vous avez exercées et les **situations d'entretien** les plus importantes auxquelles vous avez participé au sein de l'entreprise.

Quelles activités/situations d'entretien n'ont posé aucun problème ?

Quelles activités/situations d'entretien ai-je trouvé difficiles ?

Comment ai-je géré les situations difficiles ?

Quelles compétences professionnelles, méthodologiques, personnelles et sociales étaient particulièrement importantes pour le traitement des activités et les situations d'entretien ?

Que puis-je encore améliorer ?

Quels sont les objectifs que je me fixe pour les prochains mois ?

Pour
l'examen final
oral

Remplace le
rapport pratique

Profil de formation et des prestations pour la formation initiale en entreprise Employé/Employée de commerce CFC «Services et administration»

Nom/Prénom de la personne en formation				
Date de naissance	Homme			Femme
Entreprise/Lieu				
Nom/Prénom du formateur/de la formatrice				
Courriel du formateur/de la formatrice				
Téléphone				
Site Internet				

1. Compétences professionnelles

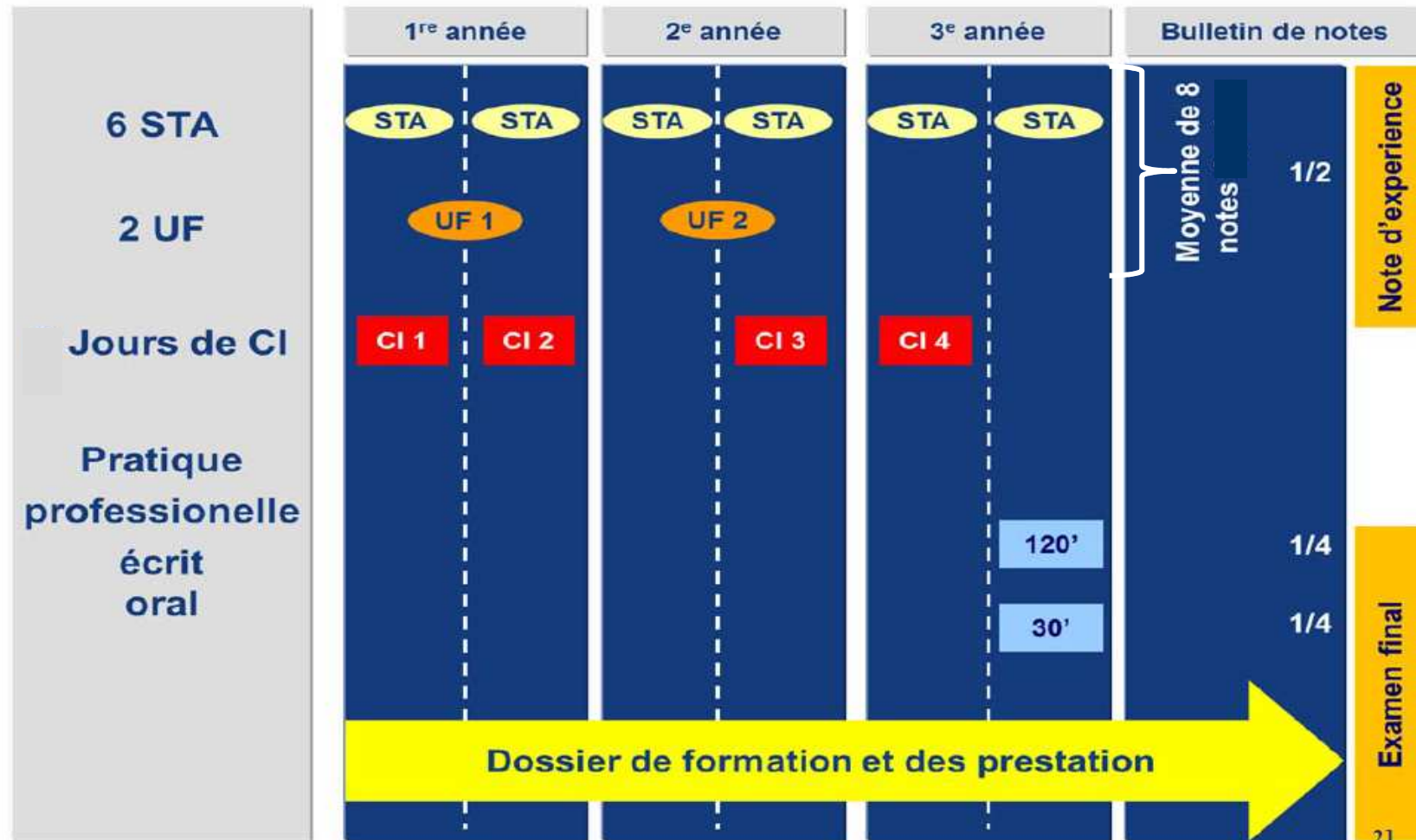
		Semestre				
		1	2	3	4	5
Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service						
1.1.1.1	Acquérir du matériel /des marchandises ainsi que des prestations de tiers (C5) obligatoire		STA 2			
1.1.1.2	Stocker le matériel/les marchandises (C5) optionnel		STA 2			
1.1.1.3	Livrer le matériel/les marchandises (C5) optionnel					
Conseiller les clients						
1.1.2.1	Traiter les demandes des clients (C3) obligatoire				STA 4	
1.1.2.2	Mener des entretiens client (C5) obligatoire				STA 4	
1.1.2.3	Gérer les informations des clients (C4) obligatoire					
S'occuper du traitement des commandes						
1.1.3.1	Exécuter les commandes (C3) obligatoire					
1.1.3.2	Evaluer les résultats (C4) obligatoire					
1.1.3.3	Gérer les réclamations des clients (C4) obligatoire					
Mettre en oeuvre des mesures de marketing et de relations publiques						
1.1.4.1	Décrire le marché (C2) optionnel					
1.1.4.2	Utiliser des instruments de marketing (C3) optionnel					
1.1.4.3	Evaluer des mesures de marketing (C4) optionnel					
1.1.4.4	Calculer les prix des produits et des services (C3) optionnel					
Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel						
1.1.5.1	Préparer les formalités d'engagement et de départ du personnel (C3) optionnel					
1.1.5.2	Traiter les données de l'administration du personnel (C3) optionnel					

9. Planification et contrôle de la formation

Pour l'examen final oral

Date	
Signature de la personne en formation	
Signature du formateur / de la formatrice	
Timbre de l'entreprise	

La structure de la formation commerciale initiale



10. Formation à l'école professionnelle

ICA : examens centralisés

Economie et Société : examens centralisés

Les 3 unités d'enseignement sont remplacées par 3 modules
« **Approfondir et relier** »

10. Formation à l'école professionnelle

Les deux profils comportent **1800** périodes d'enseignement (auparavant 1700 pour le profil B).

- 2 jours par semaine durant la première année
- 2 jours par semaine durant la deuxième année
- 1 jour par semaine durant la troisième année

+ ½ journée par semaine durant les 3 ans
pour la maturité professionnelle intégrée

Le **cours de base** au début de la première année est supprimé.

10. Formation à l'école professionnelle

Les deux profils ne se distinguent plus qu'au niveau de la formation **scolaire**

B : une langue, plus d'informatique

E : deux langues, plus d'économie et société

Dotation horaire selon les branches enseignées (cf. infra)

10. Formation à l'école professionnelle

Langues (allemand, anglais)

Niveau à atteindre : **B1** du Cadre européen de référence

BEC Preliminary ou **PET** de l'Université de Cambridge

Zertifikat Deutsch (ZD) du Goethe-Institut

Nouveautés**Domaines d'enseignement**

	Profil B <i>Réforme 2012</i> <i>(actuellement)</i>	Profil E <i>Réforme 2012</i> <i>(actuellement)</i>
Langue standard (langue nationale de la région)	360 (350)	240 (240)
1^{re} langue étrangère	320 (300)	240 (225)
2^e langue étrangère	--- ---	240 (225)
Information/communication/administration (ICA)	360 (360)	200 (200)
Economie et société (E&S)	400 (360)	520 (540)
Approfondir et relier (A&R)		
Travail autonome (TA) <i>(anciennement Projets interdisciplinaires)</i>	120 (100)	120 (140)
Compétences interdisciplinaires (CID) <i>(anciennement Techniques de travail)</i>	40 (30)	40 (30)
Sport	200	200
Total	1800 (1700)	1800 (1800)

Réforme 2012

www.cifc-vd.ch



Réforme 2012

Avez-vous des questions ?





Communauté d'intérêts pour la formation
commerciale de base - Vaud

Evelyne Chatelan, Retraites Populaires
Ariane Dupuis Moret, Migros Vaud
Antoine Chappuis, Centre Patronal
Jean-Paul Gagnère, *JEUNCOMM*
vous remercient de votre attention !