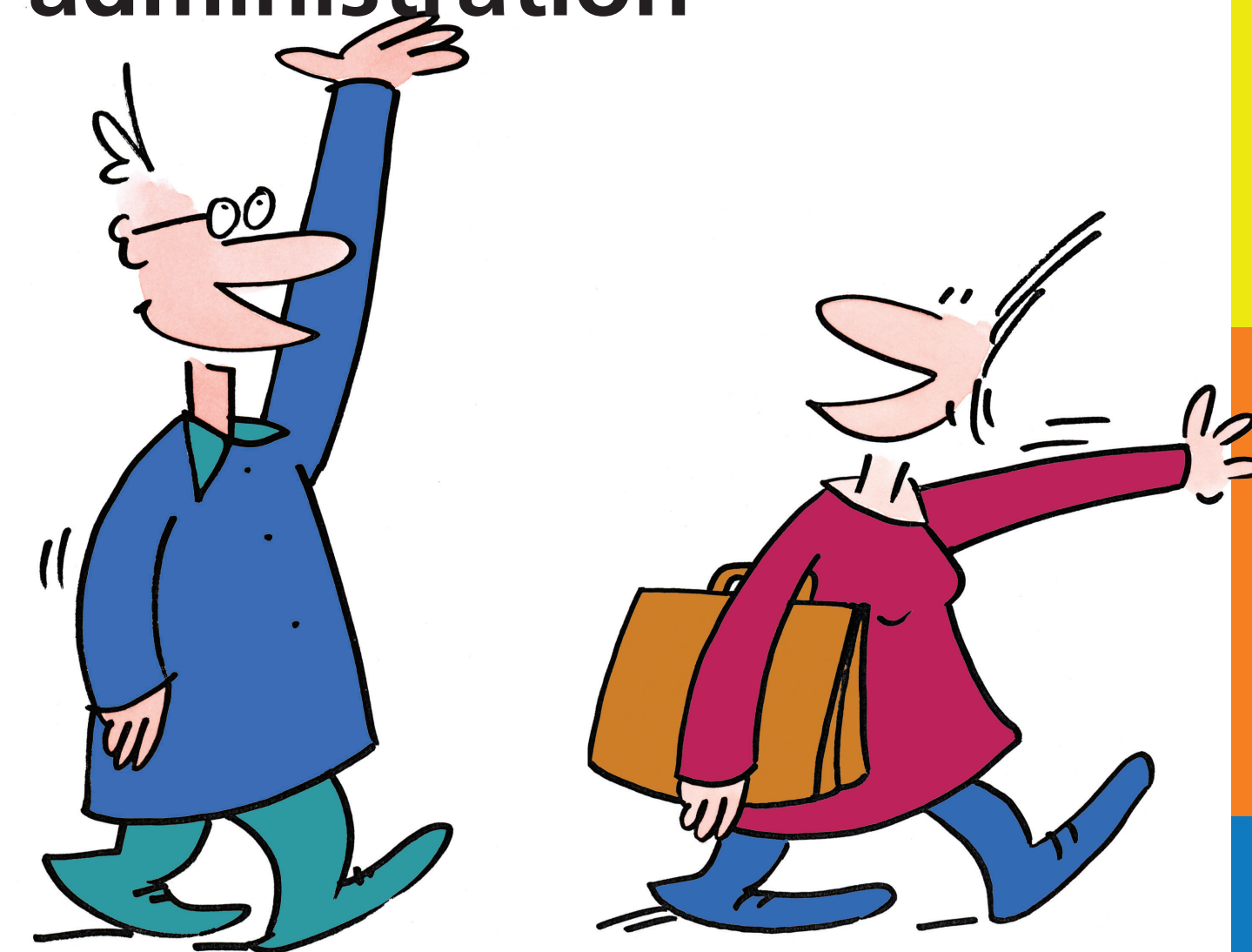


Le dossier de formation et des prestations Employée/Employé de commerce CFC « Services et administration » (S&A) contient toutes les informations de base dont les futurs professionnels ont besoin pour leur formation en entreprise et dans les cours interentreprises, ainsi que pour la partie entreprise de la procédure de qualification dans la branche de formation et d'examens S&A. Le dossier de formation et des prestations est le guide de référence pour la formation en entreprise et constitue le moyen d'enseignement obligatoire pour les cours interentreprises. Les différents chapitres résument tous les contenus et dispositions spécifiques à la branche.

Le dossier de formation et des prestations initie les formateurs et les personnes en formation à tous les éléments de la formation en entreprise et de la partie entreprise de la procédure de qualification, et s'applique aussi bien à la formation initiale en entreprise en trois ans qu'au stage de longue durée dans le cadre de la formation initiale en école auprès d'une école de commerce publique ou privée.

En complément du présent dossier de formation et des prestations, les personnes en formation disposent avec Konvink d'un environnement d'apprentissage numérique qui soutient également l'acquisition des compétences dans l'entreprise.

# S&A et administration



Vue d'ensemble du déroulement de la FIEn

| Domaine partiel                                                                                  | 1 <sup>re</sup> année de formation |      | 2 <sup>e</sup> année de formation |      | 3 <sup>e</sup> année de formation |     | Moyenne de 8 notes de même valeur | Note d'expérience |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------|-----------------------------------|------|-----------------------------------|-----|-----------------------------------|-------------------|
| 6 situations de travail et d'apprentissage                                                       | STA                                | STA  | STA                               | STA  | STA                               | STA |                                   |                   |
| 2 contrôles de compétences des CI                                                                | CC-CI 1                            |      | CC-CI 2                           |      |                                   |     |                                   |                   |
| 8 jours de CI*                                                                                   | CI 1                               | CI 2 |                                   | CI 3 | CI 4                              |     |                                   |                   |
| Dossier de formation et des prestations (DFP)<br>Environnement d'apprentissage numérique Konvink |                                    |      |                                   |      |                                   |     |                                   |                   |
| Pratique professionnelle – écrit                                                                 |                                    |      |                                   |      |                                   | 90' | 25 %                              | Examen final      |
| Pratique professionnelle – oral                                                                  |                                    |      |                                   |      |                                   | 30' | 25 %                              |                   |

\* auxquels s'ajoutent les phases d'apprentissage autonome encadrées (approche du blended learning) d'un volume de 2 jours de CI

Vue d'ensemble du déroulement de la FIEc

| Domaine partiel                                                                                                     | Stage de longue durée |     |                                               |                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----------------------------------------------|-------------------|
| 2 situations de travail et d'apprentissage                                                                          | STA                   | STA | Moyenne de 4 notes de même valeur<br><br>50 % | Note d'expérience |
| 1 contrôle de compétences des CI (+ 1 note PPI)                                                                     | CC-CI                 |     |                                               |                   |
| 6 jours CI*                                                                                                         | CI 1–6                |     |                                               |                   |
| <div>Dossier de formation et des prestations (DFP)</div> <div>Environnement d'apprentissage numérique Konvink</div> |                       |     |                                               |                   |
| Pratique professionnelle – écrit                                                                                    |                       | 90' | 25 %                                          | Examen final      |
| Pratique professionnelle – oral                                                                                     |                       | 30' | 25 %                                          |                   |

\* auxquels s'ajoutent les phases d'apprentissage autonome encadrées (approche du blended learning) d'un volume de 2 jours de C

Liste des principales abréviations

|                 |                                                                                              |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>A&amp;R</b>  | Approfondir et relier (module scolaire de formation)                                         |
| <b>AFP</b>      | Attestation fédérale de formation professionnelle                                            |
| <b>BDEFA2</b>   | Base de données examens de fin d'apprentissage (permettant la saisie des notes STA et CC-CI) |
| <b>CC-CI</b>    | Contrôle de compétences des CI                                                               |
| <b>CFC</b>      | Certificat fédéral de capacité                                                               |
| <b>CI</b>       | Cours interentreprises                                                                       |
| <b>CID</b>      | Compétences interdisciplinaires                                                              |
| <b>CIFC</b>     | Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse                                  |
| <b>DFP</b>      | Dossier de formation et des prestations                                                      |
| <b>E&amp;S</b>  | Economie et société (domaine d'enseignement)                                                 |
| <b>FIEc</b>     | Formation initiale en école                                                                  |
| <b>FIEn</b>     | Formation initiale en entreprise                                                             |
| <b>ICA</b>      | Information, communication, administration (domaine d'enseignement)                          |
| <b>OrTra</b>    | Organisation du monde du travail                                                             |
| <b>PPI</b>      | Parties pratiques intégrées (FIEc)                                                           |
| <b>Profil B</b> | Formation initiale de base (profil scolaire)                                                 |
| <b>Profil E</b> | Formation initiale élargie (profil scolaire)                                                 |
| <b>PQua</b>     | Procédure de qualification                                                                   |
| <b>S&amp;A</b>  | Services et administration                                                                   |
| <b>SLD</b>      | Stage de longue durée (FIEc)                                                                 |
| <b>STA</b>      | Situation de travail et d'apprentissage                                                      |
| <b>TA</b>       | Travail autonome                                                                             |

Vue d'ensemble des compétences opérationnelles des Employée/Employé de commerce CFC – Branche Services et administration (S&A)

Les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs ainsi que les compétences interdisciplinaires afférentes du chap. « Compétences opérationnelles » servent de base.

| ↓ Domaines de compétences opérationnelles                                                                                                            | Compétences opérationnelles →                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                      | 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 3                                                                                                                                                                                                                                       | 4                                                                                                                                                                                                                     | 5                                                                                                                                                                                                                                                       | 6                                                                                                                                                      | 7                                                                                                                                                             |
| 1.1 Branche et entreprise<br>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 Optionnel (FIEc: SLD)<br>Sont capables d'acquérir du matériel et des marchandises conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales.                                                                                                                                    | 1.1.1.2 Optionnel (FIEc: SLD)<br>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 (FIEc: SLD)<br>Sont capables d'organiser les livraisons de matériel / marchandises à la satisfaction de la clientèle.                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                               |
| 1.1.2 Conseiller les clients                                                                                                                         | 1.1.2.1 Obligatoire (FIEc: PPI)<br>Sont capables de traiter les demandes des clients de manière appropriée en suivant les directives de l'entreprise.                                                                                                                                                 | 1.1.2.2 Obligatoire (FIEc: SLD)<br>Sont capables de conduire des entretiens avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis.                                                                                                                     | 1.1.2.3 Obligatoire (FIEc: SLD)<br>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 CI<br>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 (FIEc: PPI)<br>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 (FIEc: PPI)<br>Sont capables de comparer les résultats avec les objectifs visés en respectant les directives de l'entreprise, de tenir les carnets de commandes et de procéder à la mise à jour des coûts.                                                     | 1.1.3.3 Obligatoire (FIEc: SLD)<br>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 CI<br>Sont capables de traiter les réclamations des clients et de présenter des réclamations aux partenaires commerciaux.                                                                                     | 1.1.3.5 CI<br>Sont capables d'effectuer leurs travaux en appliquant la méthode des six étapes.                                                                                                                                                          | 1.1.3.6 CI<br>Sont capables d'organiser la communication et la collaboration au sein de leurs entreprise avec succès.                                  |                                                                                                                                                               |
| 1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques                                                                             | 1.1.4.1 *Optionnel (FIEc: SLD)<br><i>Sont capables d'analyser le marché et la situation conjoncturelle de leur entreprise dans des domaines centraux.</i>                                                                                                                                             | 1.1.4.2 Optionnel (FIEc: SLD)<br>Sont capables d'utiliser de manière ciblée des instruments de marketing afin d'acquérir et de fidéliser des clients.                                                                                                                              | 1.1.4.3 Optionnel (FIEc: SLD)<br>Sont capables d'établir des statistiques permettant d'évaluer les programmes d'acquisition et de fidélisation de la clientèle.                                                                         | 1.1.4.4 Optionnel (FIEc: SLD)<br>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 (FIEc: SLD)<br>Sont capables de traiter les formalités d'engagement et de départ du personnel.                                                                                                                                                                                      | 1.1.5.2 Optionnel (FIEc: SLD)<br>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.                                                         | 1.1.5.3 CI<br>Sont capables de documenter et d'analyser leurs points forts à l'aide des objectifs de formation et de décrire les possibilités et les limites de leur développement professionnel.                                       |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                               |
| 1.1.6 Exécuter des processus financiers                                                                                                              | 1.1.6.1 Optionnel (FIEc: SLD)<br>Sont capables de traiter les factures entrantes et sortantes en respectant les directives de l'entreprise.                                                                                                                                                           | 1.1.6.2 Optionnel (FIEc: SLD)<br>Sont capables d'ouvrir, d'administrer, de contrôler et de fermer la caisse consciencieusement et avec exactitude et de tenir le journal de caisse.                                                                                                | 1.1.6.3 Optionnel (FIEc: SLD)<br>Sont capables de collaborer à la clôture des comptes et de préparer les coefficients économiques clés en vue de leur analyse et de leur évaluation.                                                    |                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                               |
| 1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles                                                                                      | 1.1.7.1 Obligatoire (FIEc: PPI)<br>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 (FIEc: SLD)<br>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 (FIEc: SLD)<br>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 (FIEc: SLD)<br>Sont capables de gérer de manière appropriée le courrier entrant et sortant (lettres et paquets).                                                                                 | 1.1.7.5 Obligatoire (FIEc: PPI)<br>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 (FIEc: SLD)<br>Sont capables d'acquérir, 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 (FIEc: SLD)<br><i>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.</i>                                                                                   | 1.1.8.2* Obligatoire (FIEc: SLD)<br><i>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.</i>                               | 1.1.8.3* Obligatoire (FIEc: SLD)<br><i>Sont capables d'expliquer à un profane les particularités et les aspects les plus importants de leur entreprise.</i>                                                                             | 1.1.8.4* Obligatoire (FIEc: SLD)<br><i>Sont capables d'expliquer les caractéristiques et les développements importants de la branche dans laquelle leur entreprise est active en utilisant des outils appropriés.</i> | 1.1.8.5 CI<br>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 pratiques de la partie entreprise.                      | 1.1.8.6 CI<br>Sont capables de décrire sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche.                                               | 1.1.8.7 CI<br>Sont capables de présenter les produits et les prestations de services de l'entreprise et de décrire les principaux produits de la concurrence. |
| 1.1.9 Connaissances spécifiques au groupe d'entreprises « Caisse de compensation AVS »                                                               | 1.1.9.1–1.1.9.3<br>Sont capables de présenter et d'analyser l'histoire, la signification, les tâches, le financement, le développement et les révisions de l'AVS, de l'AI et des APG et d'expliquer l'organisation des caisses de compensation et le fonctionnement de leurs organes de surveillance. | 1.1.9.4–1.1.9.11<br>Sont capables de décrire, d'analyser et d'évaluer de manière appropriée les obligations de s'assurer, de payer des cotisations et de fournir des décomptes des différents acteurs de même que les mécanismes de contrôle, de recouvrement et de remboursement. | 1.1.9.12–1.1.9.16<br>Sont capables d'expliquer de manière compréhensible le droit à l'indemnité et les genres de prestations relatives à l'AVS et à l'AI et de procéder au calcul des indemnités journalières dans les règles de l'art. | 1.1.9.17<br>Sont capables de décrire le droit à l'indemnité et les genres de prestations relatives aux prestations complémentaires.                                                                                   | 1.1.9.18<br>Sont capables d'expliquer de manière compréhensible le droit à l'indemnité et les genres de prestations relatives à l'assurance pour perte de gain (APG) et à l'allocation de maternité (AMat) et de calculer les prestations y afférentes. | 1.1.9.19<br>Sont capables d'expliquer de manière compréhensible les prestations des allocations familiales AF / FLA et d'en décrire les interactions.  | 1.1.9.20<br>Sont capables de décrire le droit à l'indemnité et les genres de prestations relatives aux autres prestations.                                    |
| 1.1.10 Connaissances spécifiques au groupe d'entreprises « Avocats »                                                                                 | 1.1.10.1–1.1.10.2<br>Sont capables de décrire les activités d'un avocat et d'expliquer le secret professionnel.                                                                                                                                                                                       | 1.1.10.3–1.1.10.4<br>Sont capables d'expliquer les domaines juridiques ainsi que le déroulement de la procédure judiciaire ordinaire.                                                                                                                                              | 1.1.10.5–1.1.10.6<br>Sont capables de décrire les groupes de clients et les groupes d'intérêts du cabinet et respectent les règles de comportement avec ceux-ci.                                                                        | 1.1.10.7–1.1.10.10<br>Sont capables de citer les échéances, de décrire la gestion de mandats, de fixer des objectifs et des priorités dans l'exécution des tâches et de gérer l'agenda.                               | 1.1.10.11–1.1.10.12 CI<br>Sont capables d'expliquer les règles professionnelles et déontologiques et l'organisation des tribunaux et des autorités.                                                                                                     |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                               |

\*Le présent objectif évaluateur est centré sur la compréhension et ne se prête pas à une mise en œuvre dans le cadre d'une STA.





CIFC Suisse

**Dossier de formation et des prestations  
« Services et administration »**



CIFIC Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale  
Suisse

CIFIC Suisse

**Dossier de formation et des prestations**

**« Services et administration »**

ISBN 978-3-0355-1367-7

7<sup>e</sup> édition 2019

Cette édition est valable pour toutes les personnes qui  
commencent leur formation dès l'été 2019.

Documentation supplémentaire sur [www.cific.ch](http://www.cific.ch)

Les recettes de la vente de cette publication serviront à co-  
financer des tâches dans le domaine du développement de la  
profession.

Graphisme : Hannes Saxer, Muri

Cartoons : pfuschi-cartoon.ch

Informations bibliographiques de la Bibliothèque allemande  
La Bibliothèque allemande enregistre cette publication dans la  
Bibliographie nationale allemande ; il est possible de consulter les  
données bibliographiques sur Internet, sous <http://dnb.d-nb.de>

© 2019 IGKG Schweiz et pfuschi-cartoon.ch



Renseignements sur la formation:

CIFIC Suisse

3011 Berne

Tél. : 031 398 26 10

E-mail : [info@cific.ch](mailto:info@cific.ch)

[www.cific.ch](http://www.cific.ch)

hep verlag ag  
Gutenbergstrasse 31  
CH-3011 Berne

[www.hep-verlag.ch](http://www.hep-verlag.ch)



**Vue d'ensemble**



**Planification et contrôle de la formation**



**Compétences opérationnelles**



**Développement et vérification des compétences**



# Contenu

|                                                                   |           |
|-------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Vue d'ensemble</b>                                             | <b>9</b>  |
| Aperçu                                                            | 11        |
| Introduction                                                      | 12        |
| Employée/Employé de commerce CFC                                  |           |
| « Services et administration »                                    | 15        |
| Vue d'ensemble du déroulement de la formation                     | 16        |
| Vue d'ensemble des compétences opérationnelles                    | 20        |
| Travailler avec l'environnement d'apprentissage numérique Konvink | 25        |
| <b>Planification et contrôle de la formation</b>                  | <b>27</b> |
| Aperçu                                                            | 29        |
| Plan d'activité personnel                                         | 30        |
| Programme de formation en entreprise                              | 31        |
| Planification par la méthode des 6 étapes                         | 32        |
| Contrôle de la formation et réflexion personnelle                 | 33        |
| Liens entre les différents instruments                            | 35        |
| <b>Compétences opérationnelles</b>                                | <b>37</b> |
| Aperçu                                                            | 39        |
| Branche et entreprise                                             | 40        |
| Compétences interdisciplinaires                                   | 75        |
| Cours interentreprises                                            | 84        |
| <b>Développement et vérification des compétences</b>              | <b>91</b> |
| Aperçu                                                            | 93        |
| Situations de travail et d'apprentissage                          | 94        |
| Contrôle de compétences des CI                                    | 101       |
| Procédure de qualification                                        | 105       |



# Vue d'ensemble



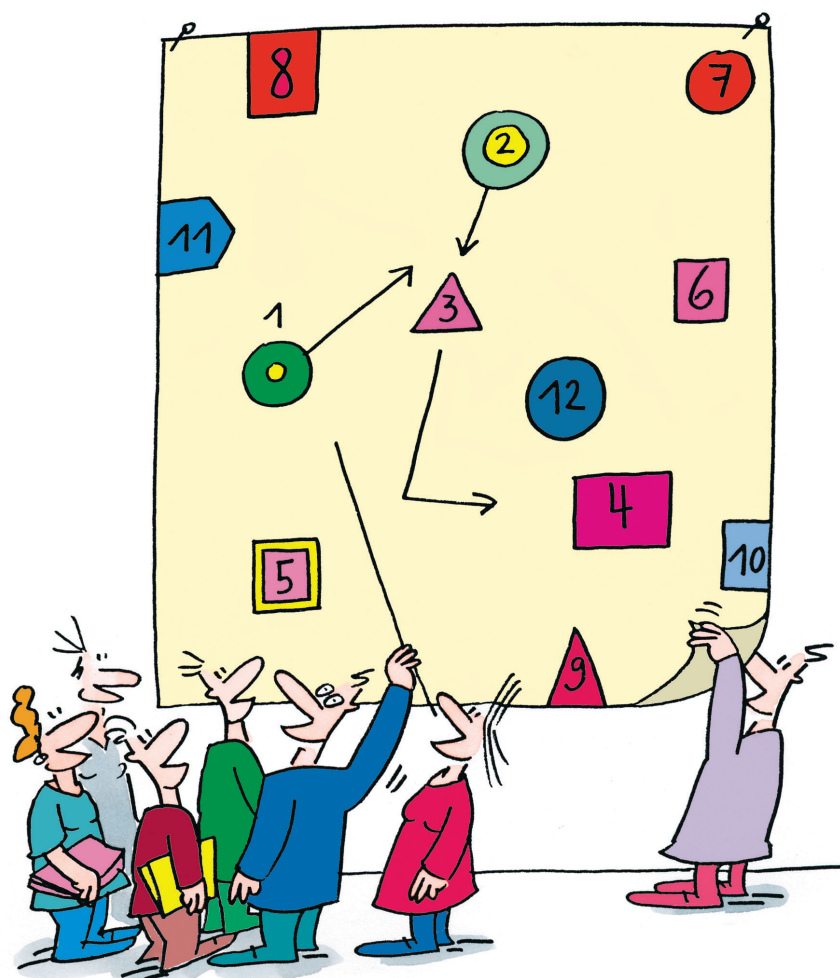
## Aperçu

Ce dossier de formation et des prestations (DFP) vous permet de garder la vue d'ensemble. Si vous avez des questions ou des doutes, consultez les sections suivantes :

- Introduction au dossier de formation et des prestations
- Employée/Employé de commerce CFC « Services et administration »
- Vue d'ensemble du déroulement de la formation
- Vue d'ensemble des compétences opérationnelles
- Travailler dans l'environnement d'apprentissage numérique Konvink

Vous trouverez tous les documents originaux ainsi que des informations actuelles et des documents supplémentaires relatifs au DFP sur le site internet de la CIFIC Suisse : [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch).

Sous l'onglet « Employé-e de commerce S&A », vous trouverez dans la rubrique « Documents supplémentaires DFP 2019 » tous les documents classés en fonction des chapitres du présent DFP, par exemple le glossaire « La formation commerciale initiale de A à Z ».

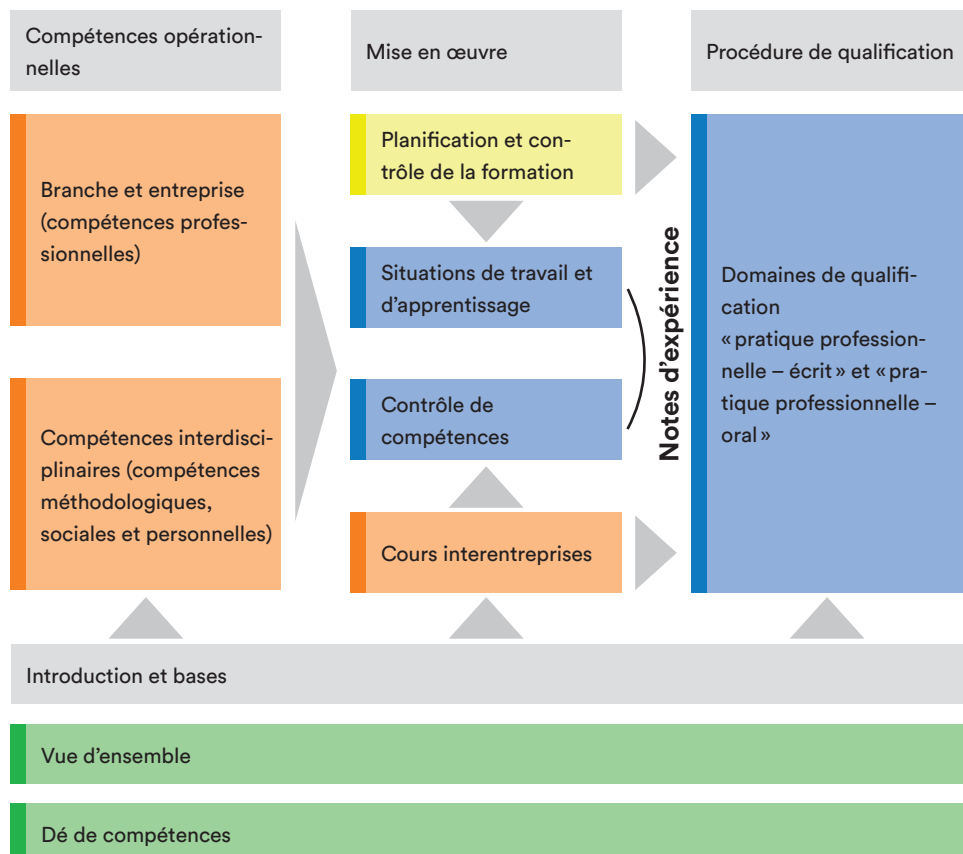


# Introduction

Le dossier de formation et des prestations Employée/Employé de commerce CFC « Services et administration » (S&A) contient toutes les informations de base dont les futurs professionnels ont besoin pour leur formation dans l'entreprise et dans les cours interentreprises, ainsi que pour la partie entreprise de la procédure de qualification de la branche de formation et d'examens S&A.

Le DFP est le guide de référence pour la formation en entreprise et constitue le moyen d'enseignement obligatoire pour les cours interentreprises. Les différents chapitres résument tous les contenus spécifiques à la branche et les dispositions des documents de base ci-après :

- Ordonnance du Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 26 septembre 2011 (ordonnance sur la formation, état le 1<sup>er</sup> mai 2017)
- Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en entreprise (état le 1<sup>er</sup> juin 2018)
- Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 21 novembre 2014 pour la formation initiale en école (état le 1<sup>er</sup> juin 2016)
- Catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche de formation et d'examens « Services et administration » du 26 septembre 2011 (état le 1<sup>er</sup> janvier 2017)



---

Le dossier de formation et des prestations initie les personnes en formation et les formateurs à tous les éléments de la formation en entreprise et de la partie entreprise de la procédure de qualification. Il s'applique tant à la formation professionnelle initiale en entreprise (FIEEn) de trois ans qu'au stage de longue durée dans le cadre de la formation initiale en école (FIEc) effectuée auprès d'une école de commerce cantonale ou d'un prestataire privé.

Les informations générales se rapportent principalement à la formation initiale en entreprise. Les stagiaires et les entreprises de stage de la formation initiale en école trouveront des informations supplémentaires sur le dossier de formation et des prestations sur le site de la CIFIC Suisse : [www.cific.ch](http://www.cific.ch).

En complément du DFP, les apprentis disposent avec Konvink d'un environnement d'apprentissage numérique qui les aide dans l'acquisition des compétences dans l'entreprise. Les apprentis trouvent sur Konvink tous les instruments importants pour la mise en œuvre de la formation dans l'entreprise et dans les cours interentreprises (CI) ainsi que pour le contrôle de compétences des CI (voir section «Travailler dans l'environnement d'apprentissage numérique Konvink» dans ce chapitre).

Les situations de travail et d'apprentissage (STA) sont saisies directement en ligne dans la base de données examen de fin d'apprentissage (BDEFA2) (voir section «Traitement en ligne (BDEFA2)» dans le chapitre «Compétences opérationnelles»).

Outre la mise en œuvre du dossier de formation et des prestations, l'utilisation de l'environnement d'apprentissage numérique Konvink et la fréquentation des cours interentreprises, aucun autre moyen d'enseignement ou cours ne sont nécessaires.



### **Personnes en formation, attention !**

Les informations qui concernent surtout les personnes en formation sont accompagnées de ce dessin.



### **Formatrices/Formateurs\*, attention !**

Les informations qui s'adressent tout spécialement aux formateurs sont accompagnées de ce dessin.

\*Les formateurs en entreprise (appelés aussi responsables de la formation professionnelle ou maîtres d'apprentissage) se chargent de la formation des apprentis. Ils leur dispensent la formation à la pratique professionnelle dans l'entreprise ou veillent à ce qu'elle leur soit dispensée par des formateurs pratiques. Dans le présent dossier de formation et des prestations, nous utilisons les termes « formateurs » ou « responsables de la formation professionnelle ». Ces termes désignent aussi les formateurs pratiques.

Pour faciliter la lecture du dossier de formation et des prestations, le masculin est généralement utilisé pour désigner les deux sexes.

**FIEc**

### **Particularités de la formation initiale en école**

Les informations qui concernent exclusivement le stage de longue durée de la formation initiale en école (écoles de commerce ou prestataires privés) sont accompagnées de ce symbole.

# Employée/Employé de commerce CFC

## « Services et administration »



Vous avez décidé d'entreprendre une formation pour devenir employé de commerce dans la branche « Services et administration ». Nous vous félicitons de ce choix et vous souhaitons joie et réussite dans votre entreprise.



Nous vous remercions vivement de vous être engagé dans la formation commerciale initiale. Le présent dossier de formation et des prestations « Services et administration », qui tient compte des particularités des petites et moyennes entreprises (PME), vous soutiendra dans votre rôle de formateur.

### **Branche de formation et d'examens « Services et administration »**

Les employés de commerce dans la branche généraliste « Services et administration » (S&A) travaillent dans des entreprises de différentes tailles dans divers secteurs de l'économie, dans des administrations et dans des organisations à but non lucratif. Ils soutiennent des processus de leur entreprise et exécutent les tâches afférentes. Ils sont notamment qualifiés dans les domaines suivants : exécuter des tâches administratives et organisationnelles ; conseiller des clients ; traiter des mandats. Selon l'orientation de l'entreprise formatrice, ils possèdent également des qualifications dans un à deux des domaines suivants : gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service ; exécuter des processus financiers ; mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques ; exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel. Il existe également des possibilités d'approfondissement dans le cadre du groupe d'entreprises « Avocats » ou « Caisses de compensation AVS ».

Les organes de la branche de formation et d'examens « Services et administration » (S&A) sont l'Union suisse des arts et métiers, l'Union patronale suisse et la Société suisse des employés de commerce. Ensemble, ils forment l'association de formation professionnelle Communauté d'intérêts Formation commerciale de base (CIFC Suisse). Des organisations cantonales et intercantionales vous soutiennent sur place et garantissent une mise en œuvre des cours interentreprises en fonction des besoins de votre entreprise.

# Vue d'ensemble du déroulement de la formation

## Vue d'ensemble FIEn

| Domaine partiel                            | 1 <sup>re</sup> année de formation |      | 2 <sup>e</sup> année de formation |      | 3 <sup>e</sup> année de formation |     |                                              |                   |
|--------------------------------------------|------------------------------------|------|-----------------------------------|------|-----------------------------------|-----|----------------------------------------------|-------------------|
| 6 situations de travail et d'apprentissage | STA                                | STA  | STA                               | STA  | STA                               | STA | Moyenne de 8 notes de même valeur<br><br>50% | Note d'expérience |
| 2 contrôles de compétences des CI          | CC-CI 1                            |      | CC-CI 2                           |      |                                   |     |                                              |                   |
| 8 jours de CI*                             | CI 1                               | CI 2 |                                   | CI 3 | CI 4                              |     |                                              |                   |

**Dossier de formation et des prestations (DFP)**  
Environnement d'apprentissage numérique Konvink

|                                  |  |  |  |  |     |     |              |
|----------------------------------|--|--|--|--|-----|-----|--------------|
| Pratique professionnelle – écrit |  |  |  |  | 90' | 25% | Examen final |
| Pratique professionnelle – oral  |  |  |  |  | 30' | 25% |              |

\* auxquels s'ajoutent les phases d'apprentissage autonome encadrées (approche du blended learning) d'un volume de 2 jours de CI

## Vue d'ensemble FIEc

| Domaine partiel                                 | Stage de longue durée |     |                                              |                   |
|-------------------------------------------------|-----------------------|-----|----------------------------------------------|-------------------|
| 2 situations de travail et d'apprentissage      | STA                   | STA | Moyenne de 4 notes de même valeur<br><br>50% | Note d'expérience |
| 1 contrôle de compétences des CI (+ 1 note PPI) | CC-CI                 |     |                                              |                   |
| 6 jours CI*                                     | CI 1–6                |     |                                              |                   |

**Dossier de formation et des prestations (DFP)**  
Environnement d'apprentissage numérique Konvink

|                                  |  |     |     |              |
|----------------------------------|--|-----|-----|--------------|
| Pratique professionnelle – écrit |  | 90' | 25% | Examen final |
| Pratique professionnelle – oral  |  | 30' | 25% |              |

\* auxquels s'ajoutent les phases d'apprentissage autonome encadrées (approche du blended learning) d'un volume de 2 jours de CI

La partie entreprise de la formation s'effectue au sein de l'entreprise à l'aide du dossier de formation et des prestations sous la direction et l'assistance du formateur. Les CI transmettent en outre des compétences fondamentales et typiques de la branche, contribuant ainsi au succès de l'apprentissage. La théorie acquise à l'école professionnelle et dans le cadre des CI peut être mise en pratique et évaluée directement sur le lieu de travail.

## Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Le formateur évalue la prestation et le comportement (compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles) de la personne en formation sur sa place de travail, sur la base de critères prédéfinis. Les STA sont comparables aux entretiens de fixation des objectifs dans le monde du travail et remplacent le rapport de formation obligatoire. La personne en formation suit six STA en trois ans (deux par an). Les six notes STA sont prises en compte, avec les deux notes des CC-CI, dans le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

Les délais de remise des STA ou les informations sur la saisie des notes sont disponibles sur la base de données examen de fin d'apprentissage (BDEFA2) à l'adresse suivante : [support.bdefa2.ch](http://support.bdefa2.ch).

Durant le stage de longue durée, deux notes STA et une note de CC-CI sont prises en compte, avec la note PPI, dans le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

FIEc

## Contrôle de compétences des CI (CC-CI)

Le CC-CI comprend des compétences professionnelles ainsi qu'une sélection de compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Les CC-CI sont évalués par les responsables des CI. Les personnes qui suivent la formation professionnelle initiale en entreprise effectuent deux CC-CI pendant leur apprentissage.

Les personnes qui suivent la formation professionnelle initiale en école effectuent un CC-CI pendant le stage de longue durée.

FIEc

## Cours interentreprises (CI)

Les cours interentreprises (CI) transmettent les aptitudes pratiques de base. Ils complètent la formation en entreprise et sont organisés par les branches de formation et d'examens.

Les cours interentreprises de la branche de formation et d'examens « Services et administration » transmettent et approfondissent différents objectifs évaluateurs et ont pour but :

- de traiter l'expérience pratique acquise dans l'entreprise ;
- d'offrir des aides à la réflexion sur les expériences de mise en pratique vécues dans l'entreprise ;
- de permettre une réflexion active sur les problèmes qui se posent dans la pratique de l'entreprise et par là d'aider à la mise en œuvre, dans diverses situations, des connaissances transmises par l'enseignement ;
- de donner aux personnes en formation la possibilité de comparer leurs connaissances et leurs méthodes de travail avec celles de leurs collègues ; cela vaut particulièrement pour les personnes en formation qui sont seules dans leur entreprise à faire l'apprentissage à leur niveau de formation ;
- de préparer les personnes en formation de la partie entreprise à la procédure de qualification.

## Procédure de qualification

La procédure de qualification est composée d'une partie entreprise et d'une partie scolaire. Les deux parties ont la même pondération.

- La partie entreprise de la procédure de qualification englobe la note d'expérience (50%) ainsi que l'examen écrit (25%) et l'examen oral (25%).
- La partie scolaire de la procédure de qualification englobe des examens écrits et oraux, complétés par des notes d'expérience (pour chaque domaine d'enseignement).

## Ecole professionnelle

Les compétences professionnelles transmises au lieu de formation «école professionnelle» sont décrites dans les catalogues d'objectifs évaluateurs suivants :

- Domaine d'enseignement Langue standard (langue nationale de la région)
- Domaine d'enseignement Langues étrangères (2e langue nationale et/ou anglais)
- Domaine d'enseignement Information, communication, administration (ICA)
- Domaine d'enseignement Economie et société (E&S)

## Collaboration entre les trois lieux de formation

Les écoles professionnelles introduisent aux aptitudes de base au cours de la première année de formation. Cela permet de diffuser un enseignement régulier qui est réparti dans toutes les écoles professionnelles commerciales sur deux jours par semaine durant la première année, deux jours la deuxième et un jour la troisième année de formation.

Vous trouverez le catalogue d'objectifs évaluateurs spécifiques à l'enseignement sur le site de la Conférence suisse des branches de formation et d'exams commerciales (CSBFC): [www.csbfc.ch](http://www.csbfc.ch).

La formation en entreprise se déroule dans les trois lieux de formation «entreprise», «cours interentreprises» et «école professionnelle». Les catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques aux domaines d'enseignement fixent, au niveau national, les semestres au cours desquels les différents objectifs de la partie scolaire doivent être atteints, tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Cela permet une coopération optimale entre les trois lieux de formation, dans la mesure où les entreprises et les CI peuvent se baser sur les connaissances transmises à l'école.



## Les différentes voies menant au CFC

Le certificat fédéral de capacité d'employé de commerce dans la branche « Services et administration » peut être obtenu de plusieurs façons. Les compétences opérationnelles décrites dans l'ordonnance sur la formation et le plan de formation sont les mêmes pour toutes les procédures de qualification.

- La formation professionnelle initiale en entreprise de trois ans est décrite aux pages ci-dessus. Elle peut être raccourcie en cas de formation préalable appropriée, par exemple pour les titulaires d'une attestation fédérale de formation professionnelle d'« assistant-e de bureau AFP ».
- La formation initiale en école est proposée par des écoles de commerce cantonales ou privées. La part de la formation scolaire est nettement supérieure à celle de la formation initiale en entreprise. La formation englobe en général un stage de longue durée de douze mois.
- La procédure de qualification pour adultes s'adresse à des personnes qui ont suivi une formation préalable hors du cadre d'une formation professionnelle initiale réglementée et requiert une expérience professionnelle de cinq ans au minimum.
- Lors de la validation des acquis de l'expérience, les compétences acquises sont recensées, évaluées et validées dans le cadre d'une procédure structurée (inventaires de compétences et dossier de validation). La procédure nécessite une expérience professionnelle de cinq ans au minimum.

## Raccourcissement de la formation professionnelle

En accord avec les parties contractantes, les autorités cantonales compétentes peuvent écourter la formation professionnelle dans certains cas, notamment lorsque la personne en formation dispose des connaissances professionnelles requises ou a suivi avec succès une formation dans une autre profession. Les personnes en question entrent en deuxième année de formation. Cela présuppose l'adaptation du programme de formation en entreprise et une bonne planification de l'examen de fin d'apprentissage.

A cet égard, les réglementations suivantes s'appliquent à la branche de formation et d'examens « Services et administration » :

- Tous les objectifs évaluateurs doivent être atteints en cas de réduction de la durée de la formation professionnelle initiale.
- La partie entreprise de l'examen final est identique à celle de l'examen qui clôture la formation initiale de trois ans.
- Les deux premières situations de travail et d'apprentissage (STA) et le premier contrôle de compétences des CI (CC-CI) sont supprimés.
- Les contenus des cours interentreprises de la première année de formation doivent être transmis et acquis de manière appropriée.

---

## Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

Les employés de commerce de niveau CFC maîtrisent notamment les activités suivantes et se distinguent par les comportements ci-après :

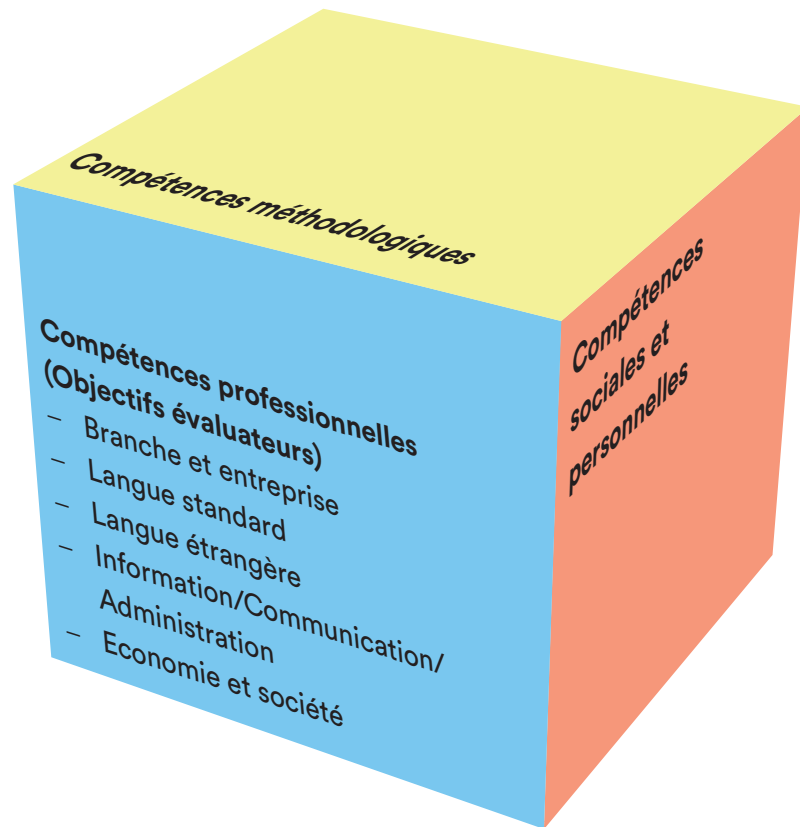
- ils sont des collaborateurs centrés sur les prestations de service dans des processus de gestion d'entreprise ;
- leur domaine professionnel s'étend du conseil à la clientèle externe et interne à l'exécution de tâches spécifiques à la branche, en passant par l'exécution de tâches administratives ;
- ils possèdent des compétences communes, mais les priorités diffèrent selon la branche dans laquelle ils exercent leur activité, la stratégie de l'entreprise et les aptitudes personnelles ;
- l'orientation client, l'initiative individuelle et la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude.

Afin de remplir ces exigences, les employés de commerce doivent disposer de compétences opérationnelles. Ces dernières sont constituées d'un ensemble spécifique de compétences professionnelles (objectifs évaluateurs), méthodologiques, sociales et personnelles déterminées par les exigences liées à une situation, à une tâche ou à un problème.



## Dé de compétences

Le dé de compétences présente les liens entre les différents éléments déterminants pour la qualification d'un point de vue professionnel, méthodologique, interpersonnel et individuel :



Les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles ne doivent pas être considérées de manière isolée. Elles constituent un faisceau de compétences qui rend les personnes en formation aptes à agir dans une situation professionnelle spécifique.

- Exemple pour la formation en entreprise : dans le domaine de formation « Branche et entreprise », on encourage la compétence professionnelle « Conseiller les clients » (1.1.2). A cette fin, il faut aussi transmettre la compétence méthodologique « Aptitude à la négociation et au conseil » (2.3) ainsi que la compétence sociale et personnelle « Capacité à communiquer » (3.2).
- Exemple pour l'école professionnelle : dans le domaine d'enseignement « Economie et société » (1.5), on encourage la compétence professionnelle « Rapports financiers » (1.5.1). Ce faisant, on transmet également la compétence méthodologique « Approche et action interdisciplinaires » (2.2) ainsi que la compétence sociale et personnelle « Aptitude à l'apprentissage » (3.5).

On se trouve donc en présence d'un « mix » selon la compétence opérationnelle à transmettre.

# Compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles

Les employés de commerce CFC disposent des compétences suivantes :

|                                                                             |                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. Compétences professionnelles (objectifs évaluateurs)                     |                                      |
| 1.1 Branche et entreprise                                                   | Entreprise et cours interentreprises |
| 1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service      |                                      |
| 1.1.2 Conseiller les clients                                                |                                      |
| 1.1.3 S'occuper du traitement des commandes                                 |                                      |
| 1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques    |                                      |
| 1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel         |                                      |
| 1.1.6 Exécuter des processus financiers                                     |                                      |
| 1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles             |                                      |
| 1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise |                                      |
| 1.2 Langue standard : langue nationale de la région (LS)                    | Ecoles professionnelles              |
| 1.3 Langues étrangères : 2e langue nationale et/ou anglais (LE)             |                                      |
| 1.4 Information, communication, administration (ICA)                        |                                      |
| 1.5 Economie et société (E&S)                                               |                                      |
| 2. Compétences méthodologiques                                              |                                      |
| 2.1 Travail efficace et systématique                                        | Tous les lieux de formation          |
| 2.2 Approche et action interdisciplinaires                                  |                                      |
| 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil                                 |                                      |
| 2.4 Présentation efficace                                                   |                                      |
| 3. Compétences sociales et personnelles                                     |                                      |
| 3.1 Disposition à la performance                                            | Tous les lieux de formation          |
| 3.2 Capacité à communiquer                                                  |                                      |
| 3.3 Aptitude au travail en équipe                                           |                                      |
| 3.4 Civilité                                                                |                                      |
| 3.5 Aptitude à l'apprentissage                                              |                                      |
| 3.6 Conscience écologique                                                   |                                      |

# Collaboration entre les lieux de formation

## Entreprise

La section « Branche et entreprise » est composée, dans la branche de formation et d'examens « Services et administration », de 16 objectifs évaluateurs obligatoires pour la partie entreprise, qui doivent être traités et atteints dans l'entreprise par toutes les personnes en formation, et de 12 objectifs évaluateurs optionnels pour la partie entreprise, dont 4 doivent être traités et atteints. Les objectifs optionnels sont sélectionnés en fonction des spécificités de l'entreprise et des tâches à exécuter.

### FIEc

Pendant la formation initiale en école, 5 objectifs évaluateurs obligatoires ont déjà été traités et atteints dans le cadre des cours PPI dispensés à l'école. Ainsi, 11 objectifs évaluateurs obligatoires et 4 (sur 12) objectifs évaluateurs optionnels doivent encore être traités et atteints pendant le stage de longue durée.

## Ecole professionnelle

Les catalogues d'objectifs évaluateurs spécifiques aux domaines d'enseignement fixent, au niveau national, les semestres au cours desquels les différents objectifs de la partie scolaire doivent être atteints, tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Cela permet une coopération optimale entre les lieux de formation, dans la mesure où les lieux de formation « entreprise » et « CI » peuvent se référer au lieu de formation « école », se baser sur des acquis et établir des liens. Vous trouverez une vue d'ensemble des principaux objectifs évaluateurs spécifiques à l'enseignement dans les écoles professionnelles en lien avec la section « Branche et entreprise » à l'adresse suivante : [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch) → Employé-e de commerce S&A → Supports supplémentaires DFP 2019.

## Cours interentreprises

Vous trouverez les objectifs évaluateurs des cours interentreprises dans les sections « Cours interentreprises » et « Branche et entreprise » dans le chapitre « Compétences opérationnelles ».

## Pour tous les lieux de formation

Les trois lieux de formation visent à promouvoir les compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Vous trouverez une description détaillée y relative dans la section « Compétences interdisciplinaires » dans le chapitre « Compétences opérationnelles ».

## Structures des objectifs de formation

Les compétences professionnelles sont concrétisées sur trois niveaux dans le plan de formation et dans les catalogues d'objectifs évaluateurs :

- Les **objectifs généraux** décrivent sous une forme générale les thèmes et les domaines de compétences de la formation initiale et justifient leur importance pour les employés de commerce.
- Les **objectifs particuliers** concrétisent les objectifs généraux et décrivent les positions, les attitudes ou le comportement des personnes en formation.
- Les **objectifs évaluateurs** permettent de traduire les objectifs particuliers en actions concrètes dont les employés devront être capables à l'issue de la formation.

L'objectif général 1.1 « Branche et entreprise » (organiser des processus d'entreprise et/ou des processus de prestations de service) comprend 8 objectifs particuliers et 28 objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels. 8 objectifs évaluateurs supplémentaires sont traités dans les cours interentreprises.



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



Les situations de travail et d'apprentissage dispensées dans le cadre du domaine de qualification « pratique professionnelle – note d'expérience » ainsi que le domaine de qualification « pratique professionnelle – oral » se fondent sur les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels définis pour chaque semestre. Le domaine de qualification « pratique professionnelle – écrit » porte sur les objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et sur les objectifs évaluateurs des cours interentreprises.

« Vous trouverez dans la vue d'ensemble des compétences opérationnelles dans le rabat de la jaquette à la fin du présent DFP tous les objectifs évaluateurs de la partie entreprise et des cours interentreprises du domaine de formation « Branche et entreprise ».

# Travailler avec l'environnement d'apprentissage numérique Konvink

Avec Konvink, les apprentis disposent, en complément du dossier de formation et des prestations et des cours interentreprises, d'un environnement d'apprentissage moderne et attrayant. Ils peuvent travailler de manière individuelle, quand et où ils veulent, sur le développement de leurs compétences.

## Ce que propose Konvink

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Unités d'apprentissage (apprentissage autonome)</b> | <p>Les apprentis traitent au total 4 unités d'apprentissage sur l'environnement numérique. Une unité d'apprentissage comprend des contenus à lire, des unités de formation, des applications et d'autres éléments didactiques.</p> <p>Les unités d'apprentissage ci-après sont à la disposition des apprentis :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– Faire preuve de professionnalisme</li><li>– Savoir bien recevoir des ordres de travail et des retours</li><li>– Communiquer avec respect</li><li>– Bien gérer ses contacts avec les clients</li></ul>           |
| <b>E-test</b>                                          | <p>Pour chaque unité d'apprentissage, un e-test de 10 à 15 questions est disponible. Les apprentis indiquent les réponses à l'écran. Ils peuvent ainsi contrôler s'ils disposent des connaissances de base requises.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Mandats pratiques</b>                               | <p>Les apprentis traitent trois mandats pratiques au cours de leur formation, sachant que le premier sert d'exercice et n'est pas noté. Les mandats pratiques sont des tâches où les contenus d'apprentissage sont reliés à la pratique en entreprise. Les apprentis mettent en œuvre les mandats pratiques sur Konvink sous la forme de présentations d'œuvre.</p> <p> Les apprentis réalisent deux mandats pratiques pendant le stage de longue durée.</p>                             |
| <b>Présentations d'œuvre</b>                           | <p>Les apprentis documentent les résultats des mandats pratiques sur Konvink. Le résultat de cette documentation prend la forme d'une présentation d'œuvre avec des textes, des documents supplémentaires, des photos, des vidéos et d'autres éléments.</p> <p>Les apprentis sont encadrés pendant le CI pour soumettre leur projet d'œuvre à leur formateur en ce qui concerne le respect des dispositions de leur entreprise en matière de protection des données. Cette vérification sur invitation des apprentis est possible aussi sans login personnel à Konvink.</p> |

|                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Contrôle de compétences des CI (CC-CI)</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br> | <p>Pendant la formation de trois ans, trois mandats pratiques sont traités sous la forme de présentations d'œuvre. Deux de ces mandats sont évalués par les responsables des CI dans le cadre du CC-CI. L'évaluation a lieu sur la base des critères d'évaluation fixés par la CIFIC Suisse.</p> <p>Pendant le stage de longue durée, les apprentis réalisent deux mandats pratiques sous la forme de deux présentations d'œuvre à ce sujet. Un de ces mandats est évalué par les responsables des CI dans le cadre du CC-CI.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Grille de compétences</b>                                                                                                                                           | <p>La grille de compétences englobe tous les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels de la partie entreprise dans la branche S&amp;A. Pendant la formation, les apprentis traitent plusieurs fois toute la grille de compétences sur la base de questions spécifiques portant sur la mise en œuvre dans l'entreprise. Le travail avec la grille de compétences permet de dresser un bilan des forces et des faiblesses. Une évaluation externe par les formateurs a lieu en même temps que l'auto-évaluation ou à l'issue de celle-ci. Une évaluation externe sur invitation des apprentis est possible aussi sans login personnel à Konvink. La grille de compétences constitue la base des entretiens de bilan et peut également être prise en compte pour l'entretien d'évaluation de la situation de travail et d'apprentissage. La grille de compétences est un instrument de mise en œuvre central et sert également au contrôle de la formation.</p> |
| <b>Portfolio personnel</b><br><br><br><br><br><br><br><br><br><br>                  | <p>Le portfolio personnel repose sur les deux présentations d'œuvres du CC-CI ainsi que sur la grille de compétences intégralement remplie. Ce portfolio sert aux apprentis de préparation individuelle à l'examen final oral.</p> <p>Le portfolio personnel des apprentis pendant le stage de longue durée repose sur la présentation d'œuvre du CC-CI notée ainsi que sur la grille de compétences intégralement remplie.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### Autorisations d'accès et enregistrement à Konvink

Au début de la formation, les apprentis et leurs formateurs reçoivent un accès à l'environnement d'apprentissage numérique Konvink. L'enregistrement a lieu par le biais de la commission des cours de la CIFIC Suisse sur place. Les données saisies servent exclusivement à la création d'un compte personnel Konvink dans le respect des dispositions suisses et européennes en matière de protection des données. Le login personnel pour Konvink est transmis avant le 1er jour de CI par courriel ([support@konvink.ch](mailto:support@konvink.ch)) directement aux personnes concernées.

# Planification et contrôle de la formation





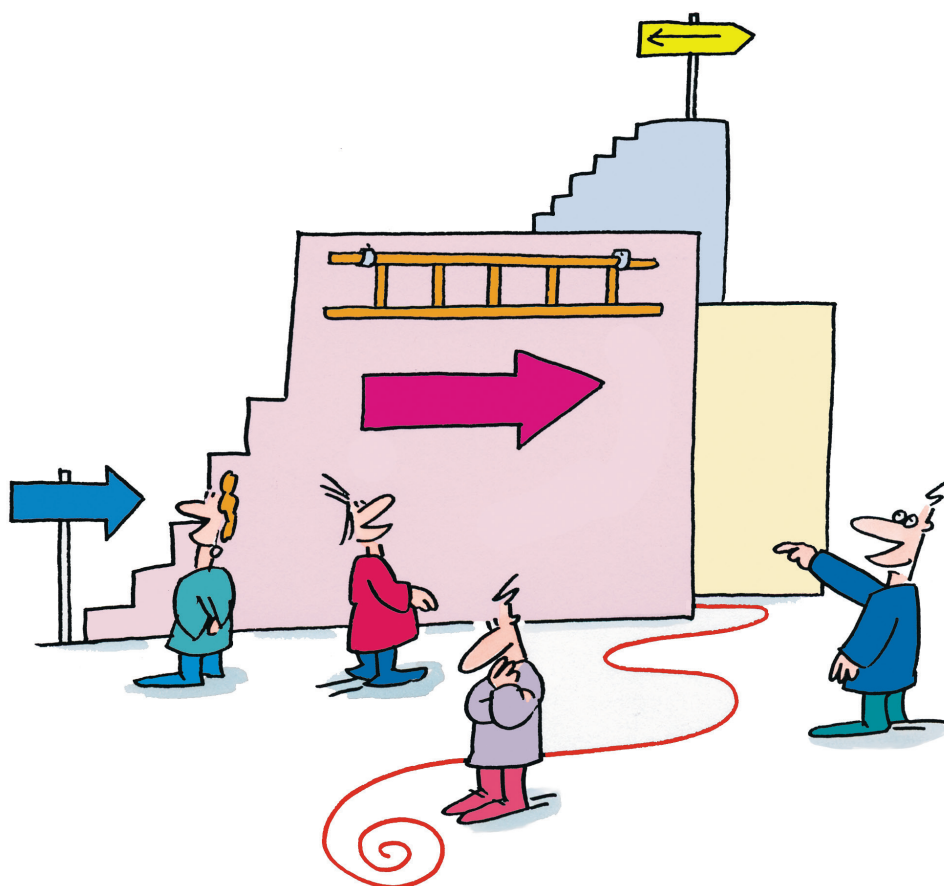
## Aperçu

Le présent chapitre contient une introduction aux instruments de planification et de contrôle de la formation.

Dans ce domaine, les personnes en formation assument une grande responsabilité personnelle, surtout en ce qui concerne le dossier de formation et des prestations.

Les différents éléments de la planification et du contrôle de la formation sont expliqués aux pages suivantes. On peut les résumer comme suit :

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Planification de la formation                      | <ul style="list-style-type: none"><li>– Plan d'activité personnel</li><li>– Programme de formation en entreprise</li><li>– Planification suivant la méthode des six étapes</li></ul>                                                                     |
| Dossier de formation                               | <ul style="list-style-type: none"><li>– Grille de compétences (auto-évaluation et évaluation externe) sur l'environnement d'apprentissage numérique Konvink</li><li>– Profil de formation et des prestations (servant de base à l'examen oral)</li></ul> |
| Dossier des prestations (contrôles de compétences) | <ul style="list-style-type: none"><li>– Situations de travail et d'apprentissage (valant comme rapport de formation, saisie dans BDEFA2)</li><li>– Contrôle de compétences des CI sur l'environnement d'apprentissage numérique Konvink</li></ul>        |



## Plan d'activité personnel



Pour avoir une vue d'ensemble du déroulement de votre formation, il convient d'établir un plan d'activité. Ainsi, vous serez toujours à même de savoir ce qui vous attend. Vous recevrez les informations qui doivent figurer dans votre plan individuel de votre école professionnelle (jours d'école, vacances scolaires, examens de fin d'apprentissage), de vos formateurs CI (dates des CI, délais de remise des CC-CI) ou de votre entreprise (traitement des STA, vacances, échéances propres à l'entreprise). En concertation avec votre formateur, vous établissez votre plan d'activité personnel en fonction du programme de formation en entreprise.

Vous trouverez des modèles/exemples de plan d'activité personnel (FIEn et FIEc) sur [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch) → Employé-e de commerce S&A → Documents supplémentaires DFP 2019.





## Programme de formation en entreprise

Les objectifs évaluateurs définis dans la section « Branche et entreprise » du chapitre « Compétences opérationnelles » relèvent de la formation en entreprise. Chaque objectif évaluateur sert à développer les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles au sein de l'entreprise. Les objectifs évaluateurs engagent les branches, les entreprises formatrices et les écoles. Ils sont considérés comme exigence minimale pour la formation et comme exigence maximale pour la procédure de qualification.

Le programme de formation en entreprise doit être élaboré individuellement pour chaque personne en formation, les objectifs évaluateurs étant ordonnés en fonction du déroulement de la formation. Vous trouverez des instructions/modèles pour le programme de formation en entreprise (FIEn et FIEc) sur [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch) → Employé-e de commerce S&A → Documents supplémentaires DFP 2019.

## Objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels

La formation en entreprise est déterminée en fonction des processus de travail des différentes entreprises. Le domaine de formation « Branche et entreprise » est constitué, dans la branche de formation et d'examens « Services et administration »

- de 16 objectifs évaluateurs obligatoires, qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation,
- de 12 objectifs évaluateurs optionnels, dont 4 doivent être traités et atteints. Ils sont choisis en fonction des spécificités de l'entreprise et des travaux à effectuer au sein de celle-ci.

### FIEc

Pendant la formation initiale en école, 5 objectifs évaluateurs obligatoires ont déjà été traités et atteints dans le cadre des cours PPI dispensés à l'école. Ainsi, 11 objectifs évaluateurs obligatoires et 4 (sur 12) objectifs évaluateurs optionnels doivent encore être traités et atteints pendant le stage de longue durée. Le choix des objectifs évaluateurs optionnels se fait de façon individuelle au moment où est établi le programme de formation pour chaque personne en formation. Ce choix tiendra compte des conditions particulières de l'entreprise formatrice et, dans la mesure du possible, des préférences et des aptitudes de la personne en formation.

Les situations de travail et d'apprentissage (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 objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels définis choisis par chaque semestre constituent également la base des situations de travail et d'apprentissage.

## Planification par la méthode des 6 étapes

La méthode des 6 étapes sert à structurer les tâches et les projets de telle sorte que chaque étape soit suivie d'une réflexion et d'une évaluation et que les savoirs acquis soient aussitôt intégrés dans le processus. Dans le travail quotidien, ces 6 étapes aident à planifier et à exécuter des tâches. Elles peuvent aussi être utiles dans le cadre de l'apprentissage en entreprise. En outre, la méthode se prête à la planification et à la concrétisation des STA et des CC-CI.

La méthode se compose des six étapes suivantes :

|                            |                                                                                                                  |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recherche des informations | Que dois-je faire ? Quel est l'objectif visé ? Quelle est la tâche à exécuter ?                                  |
| Planification              | Comment procéder ? Quelles options ai-je à disposition pour atteindre l'objectif visé ?                          |
| Décision                   | Quelle méthode choisir pour accomplir ma tâche ?                                                                 |
| Réalisation                | J'accomplis la tâche en tenant compte des conditions-cadre.                                                      |
| Contrôle                   | Le but visé a-t-il été atteint ? Ai-je bien rempli ma tâche ? Ai-je tenu compte de toutes les conditions-cadre ? |
| Evaluation                 | Qu'est-ce qui a bien marché ? Qu'est-ce que je pourrais améliorer une prochaine fois ?                           |

Prenons par exemple l'objectif évaluateur 1.1.2.2 « Mener des entretiens client » :

| Activité                   | (p. ex.) « Mener des entretiens client »                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recherche des informations | Avant l'entretien : examiner les données du client et/ou les brochures, catalogues et conditions générales de l'entreprise, etc.                                                                                              |
| Planification              | Fixer une date pour l'entretien, décider de la forme de communication (par téléphone ou face à face), éventuellement réserver une salle pour mener l'entretien, établir une liste de contrôle pour les thèmes à traiter, etc. |
| Décision                   | S'assurer que toutes les informations nécessaires sont disponibles pour mener l'entretien et que les conditions sont réunies pour créer une atmosphère agréable.                                                              |
| Réalisation                | Mener l'entretien                                                                                                                                                                                                             |
| Contrôle                   | Vérifier au moyen de la liste de contrôle établie au préalable si tous les points prévus ont été traités dans l'entretien.                                                                                                    |
| Evaluation                 | Est-ce que le client est satisfait ? Si tel n'est pas le cas, à quoi cela tient-il ? Quelles optimisations peut-on apporter pour une autre fois ?                                                                             |

## Contrôle de la formation et réflexion personnelle

Le programme de formation en entreprise garantit la mise en œuvre des 16 objectifs évaluateurs obligatoires et des 4 (sur 12) objectifs évaluateurs optionnels.

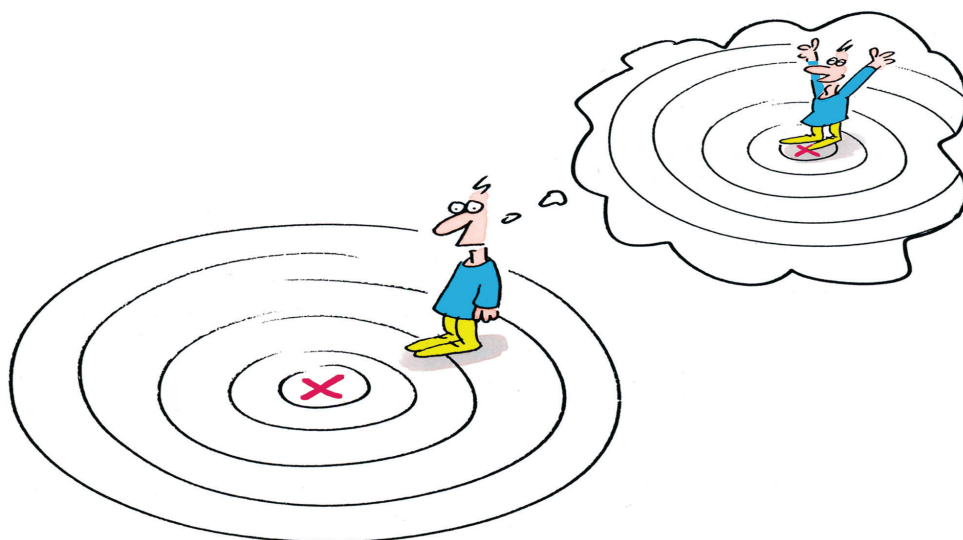
### FIEc

Durant le stage de longue durée, il faut garantir que les 11 objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise et les 4 (sur 12) objectifs évaluateurs optionnels sont mis en œuvre.

La grille de compétences englobe tous les objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels de la partie entreprise dans la branche S&A. Pendant la formation, les apprentis traitent plusieurs fois toute la grille de compétences sur la base de questions spécifiques portant sur la mise en œuvre dans l'entreprise. Le travail avec la grille de compétences permet de dresser un bilan des forces et des faiblesses.

Une évaluation externe par les formateurs a lieu en même temps que l'auto-évaluation ou à l'issue de celle-ci. La grille de compétences constitue la base des entretiens de bilan et peut également être prise en compte pour l'entretien d'évaluation de la situation de travail et d'apprentissage. Pour cette raison, la grille de compétences est donc un instrument de mise en œuvre central et sert également au contrôle de la formation.

Le profil de formation et des prestations est établi sur la base du travail avec la grille de compétences.



## Profil de formation et des prestations

Le profil de formation et des prestations forme la base de l'examen final dans le domaine de qualification « Pratique professionnelle – oral ».

Dans leur profil de formation et des prestations, les personnes en formation indiquent :

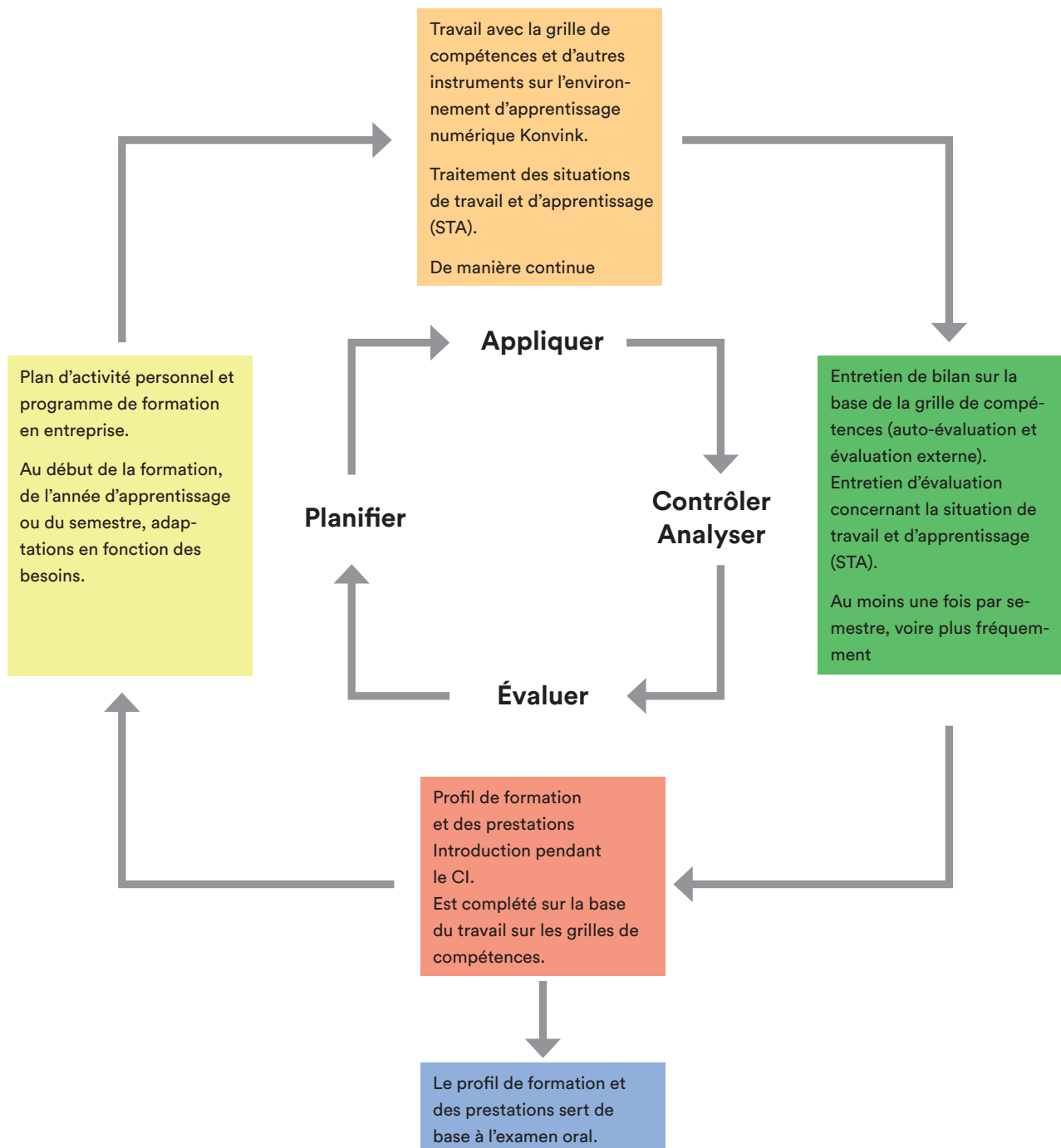
- quels sont les principaux produits et services de leur entreprise ;
- quelles sont les principales activités qu'elles ont exercées et les situations d'entretien auxquelles elles ont participé au sein de l'entreprise ;
- quelles sont leurs forces au niveau des compétences interdisciplinaires.

Le premier CI donne aux personnes en formation une introduction sur l'utilisation du profil de formation et des prestations. Dans les CI qui suivront, la version la plus récente de ce profil sera discutée avec le formateur CI. La version définitive sera signée par la personne en formation et le formateur. Elle servira aux experts dans la préparation de l'examen oral.

Vous trouverez une instruction pour remplir le PFP ainsi que les différents formulaires pour le PFP (FIEn, tous les modèles FIEc, PPI) sur [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch) → Employé-e de commerce S&A → Documents supplémentaires DFP 2019.



# Liens entre les différents instruments de planification et de contrôle de la formation dans l'entreprise





# Compétences opérationnelles



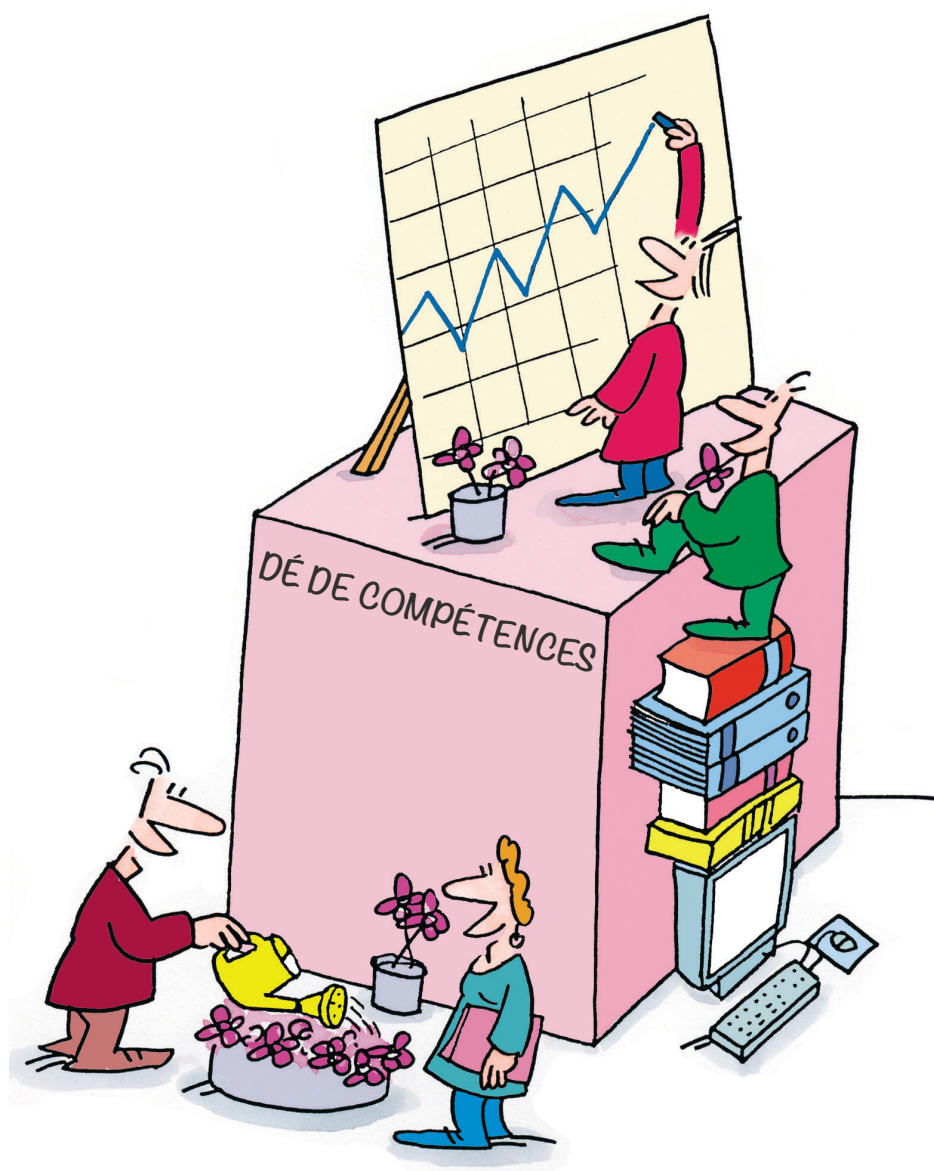


## Aperçu

Les objectifs évaluateurs du domaine de formation « Branche et entreprise » vous accompagnent tout au long de la formation. Vous trouverez dans ce chapitre une description complète des objectifs évaluateurs (compétences professionnelles) et des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (compétences interdisciplinaires) correspondantes, ainsi que des informations sur la mise en œuvre dans les cours interentreprises (CI).

Les différentes sections comportent toutes les dispositions du plan de formation d'employée/employé de commerce CFC et du catalogue d'objectifs évaluateurs de la branche S&A. Les objectifs évaluateurs et les compétences interdisciplinaires sont également disponibles dans les instruments sur l'environnement d'apprentissage numérique Konvink et sur BDEFA2.

Vous trouverez une vue d'ensemble des compétences opérationnelles dans le rabat de la jaquette à la fin du présent DFP.



---

## Branche et entreprise

### **Objectif général 1.1 « Branche et entreprise » (« organiser des processus 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.

Aux pages suivantes, vous trouverez les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs afférents à l'objectif général « Branche et entreprise ». Ceux-ci concrétisent les domaines de compétences opérationnelles :

1.1.1 Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service

1.1.2 Conseiller les clients

1.1.3 S'occuper du traitement des commandes

1.1.4 Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques

1.1.5 Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel

1.1.6 Exécuter des processus financiers

1.1.7 Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

1.1.8 Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise

Les objectifs évaluateurs les plus importants transmis dans les écoles professionnelles ainsi que les objectifs évaluateurs faisant l'objet des cours interentreprises sont indiqués pour chaque objectif particulier. C'est ainsi qu'il est possible d'harmoniser l'apprentissage en entreprise avec l'enseignement dispensé par ces deux lieux de formation.

## Structuration et utilisation des objectifs évaluateurs

### Compétences clés

Les personnes en formation de la branche de formation et d'examens « Services et administration » disposent notamment de qualifications dans les domaines : « Conseiller les clients », « S'occuper du traitement des commandes » et « Exécuter des tâches administratives et organisationnelles ». A cet effet, elles appliquent « les connaissances acquises sur [leur] branche et [leur] entreprise ». Seize objectifs évaluateurs font partie des compétences clés et doivent être traités et atteints au sein de l'entreprise.

FIEc

Pour ce qui est de la formation initiale en école, 5 objectifs évaluateurs doivent être atteints dans le cadre des parties pratiques intégrées (veuillez tenir compte des indications relatives aux différents objectifs évaluateurs).

|       |                                                           |
|-------|-----------------------------------------------------------|
| 1.1.2 | Conseiller les clients                                    |
| 1.1.3 | S'occuper du traitement des commandes                     |
| 1.1.7 | Exécuter des tâches administratives et organisationnelles |

### Compléments à la formation en entreprise

Suivant l'orientation de l'entreprise formatrice, les compétences clés sont complétées par des qualifications dans au moins un des domaines suivants : « Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service », « Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques », « Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel » et/ou « Exécuter des processus financiers ».

Les personnes en formation ont le choix entre 12 objectifs évaluateurs optionnels dont 4 au minimum doivent être traités et atteints au sein de l'entreprise. Les objectifs évaluateurs optionnels ne conduisent pas à une spécialisation. Il est cependant très important que les objectifs choisis puissent être mise en œuvre au sein de l'entreprise. C'est la raison pour laquelle il est possible et utile d'opérer un choix entre deux, voire davantage de domaines de compétences opérationnelles.

|       |                                                                    |
|-------|--------------------------------------------------------------------|
| 1.1.1 | Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de service   |
| 1.1.4 | Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques |
| 1.1.5 | Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel      |
| 1.1.6 | Exécuter des processus financiers                                  |

## Groupes d'entreprises

Outre les compétences clés et les compléments à la formation en entreprise, il existe des possibilités d'approfondissement au niveau des groupes d'entreprises « Caisses de compensation AVS » et « Avocats ». Les deux groupes d'entreprises offrent des CI spécifiques à leur groupe (qui viennent s'ajouter aux CI S&A) et organisent l'examen de fin d'apprentissage « Pratique professionnelle – oral » de manière centralisée. Vous trouverez d'autres informations à ce sujet ainsi que le formulaire de commande des objectifs supplémentaires de ces deux groupes d'entreprises sur : [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch).

## Informations complémentaires

- Les objectifs évaluateurs constituent la base du programme de formation en entreprise. Dans la branche de formation et d'examens « Services et administration », le domaine de formation « Branche et entreprise » est constitué de 16 objectifs évaluateurs obligatoires qui doivent être traités et atteints par toutes les personnes en formation et de 12 objectifs évaluateurs optionnels. Sur ces 12 objectifs évaluateurs optionnels, 4 doivent être traités et atteints. Ils seront choisis en fonction des spécificités de l'entreprise et des travaux à effectuer au sein de celle-ci.  
Vous trouverez une vue d'ensemble des compétences opérationnelles dans le rabat de la jaquette à la fin du présent DFP.
- Vous trouverez plus loin, sous « Niveaux taxonomiques », des explications relatives aux niveaux d'exigences.
- La plupart des objectifs évaluateurs sont accompagnés de critères d'évaluation concernant les situations de travail et d'apprentissage. Certains objectifs évaluateurs axés sur la compréhension (1.1.4.1 et 1.1.8.1 à 1.1.8.4) ne se prêtent pas à une mise en œuvre dans le cadre d'une STA.
- Pour chaque objectif évaluateur, il est précisé quelles compétences méthodologiques et/ou sociales et personnelles il permet de développer. Vous trouverez une description détaillée de ces compétences à la section « Compétences interdisciplinaires » dans le chapitre « Compétences opérationnelles ».

### FIEc

Les objectifs évaluateurs sont également valables pour les stages de longue durée effectués dans le cadre de la formation initiale en école (FIEc) :

- La mention « FIEc : PPI » signifie que l'objectif évaluateur a été traité dans le cadre des parties pratiques intégrées de la formation en école.
- Les objectifs évaluateurs accompagnés de la mention « FIEc : SLD » doivent être mis en œuvre au cours du stage de longue durée.
- Pour ce qui est du stage de longue durée effectué dans le cadre de la formation initiale en école, le domaine de formation « Branche et entreprise » est composé de 11 objectifs évaluateurs obligatoires de la partie entreprise, qui doivent être traités et atteints dans l'entreprise par toutes les personnes en formation. Dans le cadre des parties pratiques intégrées, 5 objectifs évaluateurs obligatoires ont déjà été traités.

- 
- Lors du stage de longue durée, les personnes en formation ont le choix entre les 12 objectifs évaluateurs optionnels dont 4 au minimum doivent être traités et atteints.
  - Les objectifs évaluateurs du groupe d'entreprises « Avocats » sont également valables pour le stage de longue durée effectué dans le cadre de la formation initiale en école.

---

## Niveaux taxonomiques

Les indications relatives aux niveaux taxonomiques permettent de déterminer le **niveau d'exigences**. On distingue six niveaux de compétence (C1 à C6) qui se définissent comme suit :

### **C1 Savoir**

Reproduire des informations et les utiliser dans des situations similaires.

*Exemple : J'énumère les avantages et les inconvénients d'une entreprise individuelle, d'une SARL et d'une SA.*

### **C2 Comprendre**

Reproduire et comprendre des informations.

*Exemple : Je présente à nos clients les principales opérations après-vente relevant des différents canaux de distribution et leur décris les avantages et les inconvénients de ces derniers.*

### **C3 Appliquer**

Utiliser les informations sur des situations dans différents contextes.

*Exemple : J'assure la préparation et le suivi des cours de formation destinés aux collaborateurs et des séances d'information pour les clients avec efficacité et en poursuivant des objectifs précis. Je me charge de l'ensemble des travaux afférents, à savoir la publication, l'organisation, l'accompagnement, la mise en œuvre et l'établissement d'un bilan.*

### **C4 Analyser**

Décomposer une situation en différents éléments, relever les rapports entre les éléments et déceler les liens entre eux.

*Exemple : Je gère la caisse consciencieusement et avec exactitude. Je suis chargé de l'ouvrir, de l'administrer, de la contrôler et de la fermer. En outre, je tiens le journal de caisse.*

### **C5 Synthétiser**

Combiner les différents éléments d'une situation et les assembler en un tout ou proposer une solution à un problème.

*Exemple : Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en suivant des instructions : courriels, notes, lettres, rapports et textes Internet. Je les transmets aux clients, aux supérieurs et aux collaborateurs et les classe de manière sûre et efficace.*

### C6 Evaluer

Apprécier des informations et des situations et les évaluer selon des critères déterminés.

*Exemple : J'évalue la qualité et la pertinence d'une offre en fonction de critères que j'ai moi-même établis.*



# Branche et entreprise

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

L'employé de commerce est conscient de l'importance d'une bonne gestion des marchandises, du matériel et des prestations de service. 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.

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

| Branche             | Objectifs évaluateurs profil E |                                          | Semestre |
|---------------------|--------------------------------|------------------------------------------|----------|
| Economie et société | 1.5.3.4                        | Droit des contrats                       | 2        |
|                     | 1.5.3.5                        | Contrat de vente                         | 2        |
|                     | 1.5.3.10                       | Droit fiscal                             | 3        |
|                     | 1.5.4.3                        | Économie de marché                       | 4        |
|                     | 1.5.4.9                        | Déséquilibre des masses monétaires       | 4        |
|                     | 1.5.1.4                        | Monnaies étrangères                      | 2        |
|                     | 1.5.4.7                        | Globalisation                            | 5        |
|                     | 1.5.1.2                        | Comptabilité de l'entreprise commerciale | 2        |
| Branche             | Objectifs évaluateurs profil B |                                          | Semestre |
| Economie et société | 1.5.3.4                        | Droit des contrats                       | 2        |
|                     | 1.5.3.5                        | Contrat de vente                         | 2        |
|                     | 1.5.3.10                       | Droit fiscal                             | 3        |
|                     | 1.5.4.3                        | Économie de marché                       | 5        |
|                     | 1.5.4.9                        | Déséquilibre des masses monétaires       | 5        |
|                     | 1.5.1.4                        | Monnaies étrangères                      | 4        |
|                     | 1.5.4.7                        | Globalisation                            | 6        |
|                     | 1.5.1.2                        | Comptabilité de l'entreprise commerciale | 4        |



# Branche et entreprise

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

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | 1.1.1.1 Acquérir du matériel, des marchandises ainsi que des prestations de tiers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C5<br>Optionnel<br>FIEc: SLD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | 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 : <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> |
| Critères d'évaluation des STA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé de commerce demande au moins deux offres et les compare à l'aide de critères pertinents.</li><li>– Il fixe les conditions et les délais de livraison.</li><li>– Il commande le matériel/les marchandises conformément aux quantités et à la qualité exigées.</li><li>– Il contrôle la livraison en se basant sur la commande.</li><li>– Il réclame en cas de livraison erronée.</li><li>– Il vérifie et comptabilise les factures des fournisseurs.</li></ul> |  | 2.1 Travail efficace et systématique<br>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil<br>3.1 Disposition à la performance                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                                                           |  | 1.1.1.2 Stocker le matériel/les marchandises                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| C5<br>Optionnel<br>FIEc: SLD                                                                                                                                                                                                                                                  |  | Je gère le stockage du matériel et des marchandises de manière appropriée. Ce faisant, j'exécute les travaux suivants avec compétence : <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> |
| Critères d'évaluation des STA                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé de commerce entrepose les marchandises conformément aux instructions.</li><li>– Il tient correctement à jour les stocks.</li><li>– Il gère activement les stocks.</li><li>– Il établit correctement l'inventaire.</li></ul> |  | 2.1 Travail efficace et systématique<br>3.6 Conscience écologique                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

# Branche et entreprise

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

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 1.1.1.3 Livrer le matériel/les marchandises                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C5</b><br><b>Optionnel</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                      | 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 : <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> |
| <b>Critères d'évaluation des STA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé de commerce traite les commandes de manière appropriée en suivant des instructions.</li><li>– Il prépare le matériel ou les marchandises conformément aux quantités et à la qualité exigées.</li><li>– Il établit correctement les documents de livraison.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>2.2 Approche et action interdisciplinaires</li><li>3.2 Capacité à communiquer</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |



# Branche et entreprise

## 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.

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

| Branche             | Objectifs évaluateurs profil E |                           | Semestre |
|---------------------|--------------------------------|---------------------------|----------|
| Langue standard     | 1.2.1.6                        | Expression orale          | 3–4      |
|                     | 1.2.1.7                        | Stylistique               | 3–4      |
|                     | 1.2.6.1                        | Faits et opinions         | 2–3      |
|                     | 1.2.6.2                        | Argumentation orale       | 2–4      |
|                     | 1.2.6.3                        | Argumentation écrite      | 4–6      |
|                     | 1.2.7.1                        | Communication verbale     | 1        |
|                     | 1.2.7.2                        | Communication non verbale | 1        |
|                     | 1.2.7.3                        | Feedback                  | 1–2      |
| Economie et société | 1.5.4.1                        | Besoins/types de biens    | 1        |
|                     | 1.5.3.4                        | Droit des contrats        | 2        |

| Branche             | Objectifs évaluateurs profil B |                           | Semestre |
|---------------------|--------------------------------|---------------------------|----------|
| Langue standard     | 1.2.1.6                        | Expression orale          | 1–4      |
|                     | 1.2.1.7                        | Stylistique               | 1–4      |
|                     | 1.2.6.1                        | Faits et opinions         | 2–3      |
|                     | 1.2.6.2                        | Argumentation orale       | 2–4      |
|                     | 1.2.6.3                        | Argumentation écrite      | 4–6      |
|                     | 1.2.7.1                        | Communication verbale     | 1        |
|                     | 1.2.7.2                        | Communication non verbale | 1        |
|                     | 1.2.7.3                        | Feedback                  | 1–2      |
| Economie et société | 1.5.4.1                        | Besoins/types de biens    | 1        |
|                     | 1.5.3.4                        | Droit des contrats        | 2        |

Cet objectif particulier est abordé pendant le cours interentreprises par le biais de l'objectif évaluateur suivant :

### Profil E et profil B

#### 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients

# Branche et entreprise

## 1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C3</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: PPI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | 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 : <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> |
| Critères d'évaluation des STA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé de commerce traite les demandes des clients de manière appropriée, à la satisfaction des clients et dans le respect des règles de courtoisie, en suivant les directives de l'entreprise.</li><li>– Il prépare l'entretien avec le client en utilisant les documents appropriés.</li><li>– Il utilise de manière ciblée ses connaissances en matière de produits et de prestations.</li><li>– Il utilise les documents appropriés pour enregistrer les contacts avec la clientèle.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                |  | 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil<br>3.2 Capacité à communiquer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | 1.1.2.2 Mener des entretiens client                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>C5</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | 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 : <ul style="list-style-type: none"><li>– préparer l'entretien</li><li>– mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes durables, 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>                      |
| Critères d'évaluation des STA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé prépare l'entretien en utilisant les documents appropriés.</li><li>– Il mène l'entretien de manière ciblée et adaptée aux interlocuteurs en :<ul style="list-style-type: none"><li>– identifiant les besoins des clients,</li><li>– présentant des variantes,</li><li>– présentant les avantages apportées par ses propres solutions,</li><li>– réfutant les éventuelles objections,</li><li>– fournissant des arguments convaincants,</li><li>– tenant compte des besoins du client,</li><li>– fixant la suite des démarches.</li></ul></li><li>– Il documente l'entretien de manière transparente en y joignant les accords qui ont été convenus (mémos, offres, confirmation de la commande).</li></ul> |  | 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil<br>3.2 Capacité à communiquer<br>3.4 Civilité                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

# Branche et entreprise

## 1.1.2 Objectif particulier – Conseiller les clients

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | 1.1.2.3 Gérer les informations des clients                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C4</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | <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> |
| Critères d'évaluation des STA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé de commerce gère les informations et les données de manière claire et transparente et les mets régulièrement à jour.</li><li>– Il saisit les données correctement, les structure logiquement avant de les classer.</li><li>– Il sauvegarde les données sensibles en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise.</li></ul> |  | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>C5</b><br><b>Objétif évaluateur CI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Indications relatives à la mise en œuvre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Cet objectif évaluateur est traité pendant le cours interentreprises.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |  | <p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

# 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.

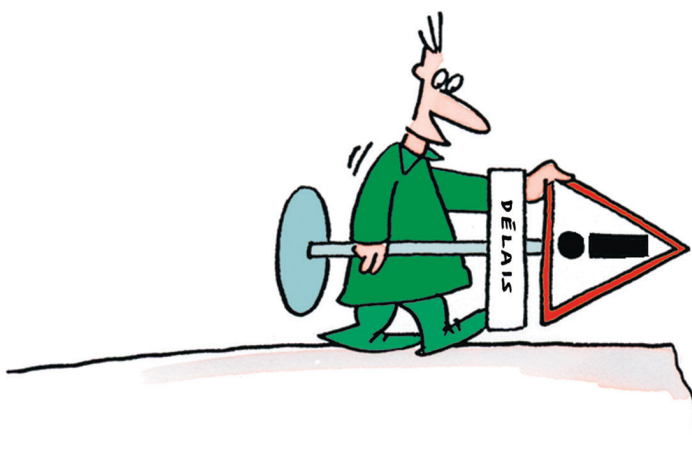
Dans le cadre de cet objectif général, l'école professionnelle traite les objectifs évaluateurs ci-dessous:

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

| Branche                                    | Objectifs évaluateurs profil B |                                         | Semestre |
|--------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------------|----------|
| Information, communication, administration | 1.4.1.6                        | Processus                               | 1        |
|                                            | 1.4.3.3                        | Réclamations                            | 3        |
| Economie et société                        | 1.5.3.1                        | Principales bases du droit et de l'Etat | 2        |
|                                            | 1.5.3.3                        | Création de l'obligation                | 2        |
|                                            | 1.5.3.4                        | Droit des contrats                      | 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 |                                                               |
|----------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1.1.3.4              | Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux |
| 1.1.3.5              | Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes    |
| 1.1.3.6              | Communication et collaboration au sein de l'entreprise        |



# Branche et entreprise

## 1.1.3 Objectif particulier – S’occuper du traitement des commandes

| Objectif évaluateur 1.1.3.1 Exécuter les commandes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C3</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: PPI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <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> |
| <b>Critères d’évaluation des STA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <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"><li>– saisissant les données relatives à la demande du client.</li><li>– établissant les offres.</li><li>– en saisissant les données relatives aux clients et aux commandes.</li><li>– en établissant les confirmations de commande.</li><li>– en traitant et en exécutant les commandes.</li><li>– en assurant le déroulement correct des commandes.</li><li>– en fournissant aux clients des produits qui les satisfont pleinement.</li></ul> | <p>2.1 Travail efficace et systématique<br/>3.1 Disposition à la performance</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Objectif évaluateur 1.1.3.2 Evaluer les résultats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>C4</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: PPI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Critères d’évaluation des STA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L’employé de commerce documente correctement l’état des mandats et des projets.</li><li>– Il tient à jour régulièrement les délais et les coûts.</li><li>– Il établit les comparaisons nécessaires entre l’état souhaité et l’état actuel.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>2.1 Travail efficace et systématique<br/>2.2 Approche et action interdisciplinaires<br/>3.5 Aptitude à l’apprentissage</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

# Branche et entreprise

## 1.1.3 Objectif particulier – S'occuper du traitement des commandes

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                   | 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C5</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                   | 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. |
| <b>Critères d'évaluation des STA</b>                                                                                                                                                                                                  | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé de commerce réagit de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients.</li><li>– Il élabore des solutions appropriées pour les clients et les met en œuvre.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</li><li>3.2 Capacité à communiquer</li><li>3.4 Civilité</li></ul>                                                                                                                                                                                                     |

| Objectif évaluateur                                                   | 1.1.3.4 Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C2</b><br><b>Objectif évaluateur CI</b>                            | Je décris comment il faut : <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> |
| <b>Indications relatives à la mise en œuvre</b>                       | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                           |
| Cet objectif évaluateur est traité pendant le cours interentreprises. | <ul style="list-style-type: none"><li>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</li><li>3.2 Capacité à communiquer</li><li>3.4 Civilité</li></ul>                                                                       |

# Branche et entreprise

## 1.1.3 Objectif particulier – S'occuper du traitement des commandes

| Objectif évaluateur                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1.1.3.5 Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C3</b><br><b>Objétif évaluateur CI</b>                             | J'exécute les commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                               |
|                                                                       | Je démontre la fonction et l'utilité de chacune des 6 étapes en employant des techniques et des instruments qui garantissent leur bon déroulement.                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                               |
| Indications relatives à la mise en œuvre                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                      |
| Cet objectif évaluateur est traité pendant le cours interentreprises. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2.1 Travail efficace et systématique<br>2.2 Approche et action interdisciplinaires<br>3.5 Aptitude à l'apprentissage          |
| Objectif évaluateur                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1.1.3.6 Communication et collaboration au sein de l'entreprise                                                                |
| <b>C5</b><br><b>Objétif évaluateur CI</b>                             | Je suis en mesure d'organiser la communication et la collaboration au sein de mon entreprise avec succès et de manière adaptée à la situation. A cette fin, je coopère avec mes supérieurs, d'autres collaborateurs ou services afin de coordonner les travaux, répondre aux exigences des clients, résoudre des problèmes ou développer des solutions au sein de mon entreprise. |                                                                                                                               |
|                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                               |
| Critères d'évaluation des STA                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                      |
| Cet objectif évaluateur est traité pendant le cours interentreprises. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2.2 Approche et action interdisciplinaires<br>3.2 Capacité à communiquer<br>3.3 Aptitude au travail en équipe<br>3.4 Civilité |

# Branche et entreprise

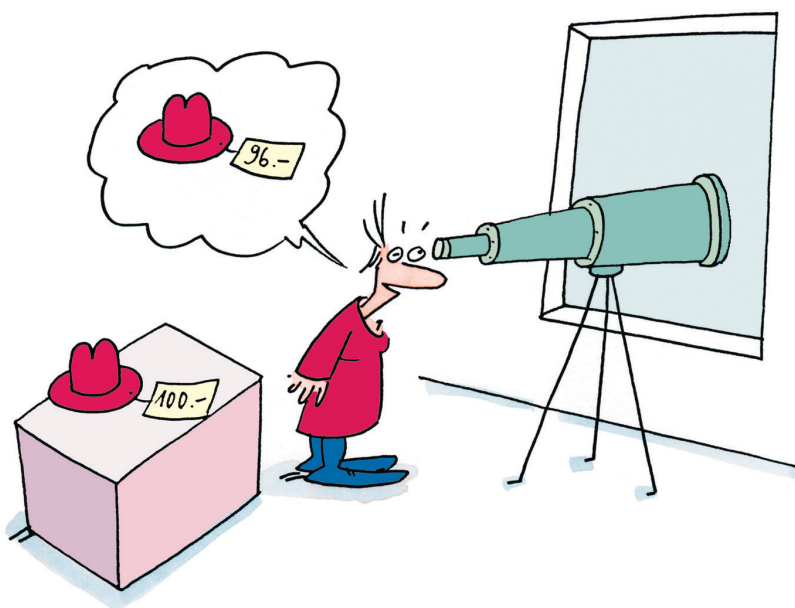
## 1.1.4 Objectif particulier – Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques

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.

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

| Branche                                    | Objectifs évaluateurs profil E |                                          | Semestre |
|--------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|----------|
| Information, communication, administration | 1.4.5.2                        | Opérations de base                       | 2        |
|                                            | 1.4.5.3                        | Calculs                                  | 3        |
|                                            | 1.4.5.4                        | Gestion des données                      | 3        |
| Economie et société                        | 1.5.1.2                        | Comptabilité de l'entreprise commerciale | 2        |
|                                            | 1.5.2.6                        | Notions de base de marketing             | 1        |
|                                            | 1.5.2.7                        | Marketing mix (4 P)                      | 1        |
|                                            | 1.5.4.1                        | Besoins/types de biens                   | 1        |
|                                            | 1.5.4.3                        | Économie de marché                       | 4        |

| Branche                                    | Objectifs évaluateurs profil B |                                          | Semestre |
|--------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------|----------|
| Information, communication, administration | 1.4.5.2                        | Opérations de base                       | 2        |
|                                            | 1.4.5.3                        | Calculs                                  | 3        |
|                                            | 1.4.5.4                        | Gestion des données                      | 3        |
| Economie et société                        | 1.5.1.2                        | Comptabilité de l'entreprise commerciale | 4        |
|                                            | 1.5.2.6                        | Notions de base de marketing             | 1        |
|                                            | 1.5.2.7                        | Marketing mix (4 P)                      | 1        |
|                                            | 1.5.4.1                        | Besoins/types de biens                   | 1        |
|                                            | 1.5.4.3                        | Économie de marché                       | 5        |



# Branche et entreprise

## 1.1.4 Objectif particulier – Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques

| Objectif évaluateur                                                                                                            |  | 1.1.4.1 Décrire le marché                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C2</b><br><b>Optionnel</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                              |  | <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> |
| <b>Indications relatives à la mise en œuvre</b>                                                                                |  | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Le présent objectif évaluateur est centré sur la compréhension et ne se prête pas à une mise en œuvre dans le cadre d'une STA. |  | 2.2 Approche et action interdisciplinaires<br>3.5 Aptitude à l'apprentissage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | 1.1.4.2 Utiliser des instruments de marketing                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C3</b><br><b>Optionnel</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                          |  | 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. |
| <b>Critères d'évaluation des STA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                       |  | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé de commerce utilise de manière ciblée les instruments de marketing requis au sein de l'entreprise.</li><li>– Il présente de manière convaincante les objectifs ainsi que la fonction des instruments utilisés et de la stratégie de marketing.</li></ul> |  | 2.2 Approche et action interdisciplinaires<br>3.1 Disposition à la performance                                                                                                                                                                          |

# Branche et entreprise

## 1.1.4 Objectif particulier – Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques

| Objectif évaluateur 1.1.4.3 Evaluer des mesures de marketing                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C4</b><br><b>Optionnel</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 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 obtenu avec les clients existants. |
| <b>Critères d'évaluation des STA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé de commerce évalue les effets des diverses mesures d'acquisition et de fidélisation de la clientèle en utilisant les outils appropriés.</li><li>– Il les documente en se basant sur des critères pertinents tels que le nombre de clients nouvellement acquis ou le développement du chiffre d'affaires obtenu avec les clients existants.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Travail efficace et systématique</li><li>3.1 Disposition à la performance</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Objectif évaluateur 1.1.4.4 Calculer les prix des produits et des services                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C3</b><br><b>Optionnel</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                         | Je calcule les coûts de fabrication et le prix de revient de produits et de services choisis en suivant des indications détaillées.<br>Je calcule le prix de vente en tenant compte des marges et j'explique les différences de résultats. |
| <b>Critères d'évaluation des STA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé de commerce calcule les coûts de fabrication et le prix de revient en suivant des indications détaillées.</li><li>– Il calcule correctement les prix de vente en tenant compte des marges.</li><li>– Il est capable d'expliquer les différences de résultats.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>2.1 Travail efficace et systématique</li><li>3.1 Disposition à la performance</li></ul>                                                                                                              |

# Branche et entreprise

## 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.

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

| Branche                                    | Objectifs évaluateurs profil E |                                   | Semestre |
|--------------------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|----------|
| Information, communication, administration | 1.4.3.4                        | Dossier de candidature            | 4        |
| Economie et société                        | 1.5.1.7                        | Décompte de salaire               | 3        |
|                                            | 1.5.2.5                        | Personnel                         | 3        |
|                                            | 1.5.2.8                        | Risques, prévoyance et assurances | 3        |
|                                            | 1.5.3.6                        | Contrat d'exécution d'un service  | 3        |
|                                            | 1.5.3.11                       | Droit de la famille               | 3        |
|                                            | 1.5.3.12                       | Successions                       | 3        |
|                                            | 1.5.4.8                        | Chômage                           | 3        |
|                                            | 1.5.4.10                       | Equilibre social/AVS              | 3        |
| Branche                                    | Objectifs évaluateurs profil B |                                   | Semestre |
| Information, communication, administration | 1.4.3.4                        | Dossier de candidature            | 4        |
| Economie et société                        | 1.5.1.7                        | Décompte de salaire               | 3        |
|                                            | 1.5.2.5                        | Personnel                         | 3        |
|                                            | 1.5.2.8                        | Risques, prévoyance et assurances | 3        |
|                                            | 1.5.3.6                        | Contrat d'exécution d'un service  | 3        |
|                                            | 1.5.3.11                       | Droit de la famille               | 4        |
|                                            | 1.5.3.12                       | Successions                       | 4        |
|                                            | 1.5.4.8                        | Chômage                           | 5        |
|                                            | 1.5.4.10                       | Equilibre social/AVS              | 5        |

Cet objectif particulier est abordé pendant le cours interentreprises par le biais de l'objectif évaluateur suivant:

### Profil E et profil B

1.1.5.3 Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel

# Branche et entreprise

## 1.1.5 Objectif particulier – Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel

| Objectif évaluateur 1.1.5.1 S'occuper de l'entrée en fonction et du départ du personnel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C3</b><br><b>Optionnel</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | J'exécute, conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales, les éventuelles tâches suivantes : <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> |
| <b>Critères d'évaluation des STA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– L'employé de commerce élabore les mises au concours des postes en suivant des instructions.</li> <li>– Il traite les candidatures en suivant des instructions.</li> <li>– Il établit des contrats de travail sur la base de modèles.</li> <li>– Il rédige des certificats de travail en suivant des instructions.</li> <li>– Il administre les documents pour les assurances sociales en suivant des instructions.</li> <li>– Il introduit les nouveaux collaborateurs de manière ciblée.</li> </ul> | 2.1 Travail efficace et systématique<br>3.2 Capacité à communiquer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Objectif évaluateur 1.1.5.2 Traiter les données de l'administration du personnel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>C3</b><br><b>Optionnel</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Critères d'évaluation des STA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– L'employé de commerce tient à jour les données personnelles des employés ainsi que les données relatives à leurs heures de travail et à leurs absences en suivant des instructions.</li> <li>– Il s'occupe de la gestion des prestations sociales et des prestations salariales accessoires en suivant des instructions.</li> </ul>                                                                                                                                                                  | 2.1 Travail efficace et systématique<br>3.2 Capacité à communiquer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Objectif évaluateur 1.1.5.3 Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>C5</b><br><b>Objétif évaluateur CI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Je documente et j'analyse mes forces à l'aide des objectifs de formation et je décris les possibilités et les limites de mon développement professionnel.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Indications relatives à la mise en œuvre</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Cet objectif évaluateur est traité pendant le cours interentreprises.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2.1 Travail efficace et systématique<br>3.5 Aptitude à l'apprentissage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

# Branche et entreprise

## 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.

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

| Branche             | Objectifs évaluateurs profil E |                                                      | Semestre |
|---------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------|----------|
| Economie et société | 1.5.1.1                        | Structure du bilan et du compte de résultat          | 1        |
|                     |                                | Introduction à la comptabilité double                |          |
|                     | 1.5.1.3                        | Rendement du capital et de la fortune                | 1        |
|                     | 1.5.1.4                        | Monnaies étrangères                                  | 2        |
|                     | 1.5.1.5                        | Taxe sur la valeur ajoutée                           | 2        |
|                     | 1.5.1.6                        | Pertes sur créances                                  | 3        |
|                     | 1.5.1.8                        | Amortissements                                       | 3        |
|                     | 1.5.1.9                        | Comptes de régularisation/provisions                 | 3        |
|                     | 1.5.1.10                       | Impôt anticipé                                       | 1        |
|                     | 1.5.1.11                       | Principes d'évaluation                               | 4        |
|                     | 1.5.1.12                       | Clôture pour les entreprises individuelles           | 4        |
|                     | 1.5.1.13                       | Clôture pour les sociétés anonymes                   | 4        |
|                     | 1.5.1.14                       | Analyse du bilan et du compte de résultat            | 6        |
|                     | 1.5.1.15                       | Seuil de rentabilité (point mort)/marge contributive | 5        |
|                     | 1.5.2.9                        | Financement et placements                            | 4        |
|                     | 1.5.3.8                        | Endettement/exécution forcée                         | 2        |
|                     | 1.5.3.9                        | Droit des sociétés                                   | 4        |
| Branche             | Objectifs évaluateurs profil B |                                                      | Semestre |
| Economie et société | 1.5.1.1                        | Structure du bilan et du compte de résultat          | 1,2      |
|                     |                                | Introduction à la comptabilité double                |          |
|                     | 1.5.1.3                        | Calcul commercial                                    | 1        |
|                     | 1.5.1.4                        | Monnaies étrangères                                  | 4        |
|                     | 1.5.1.5                        | Taxe sur la valeur ajoutée                           | 4        |
|                     | 1.5.1.8                        | Amortissements                                       | 3        |
|                     | 1.5.1.14                       | Notions de bilan et de compte de résultat            | 5        |
|                     | 1.5.2.9                        | Financement et placements                            | 4        |
|                     | 1.5.3.8                        | Endettement                                          | 4        |

# Branche et entreprise

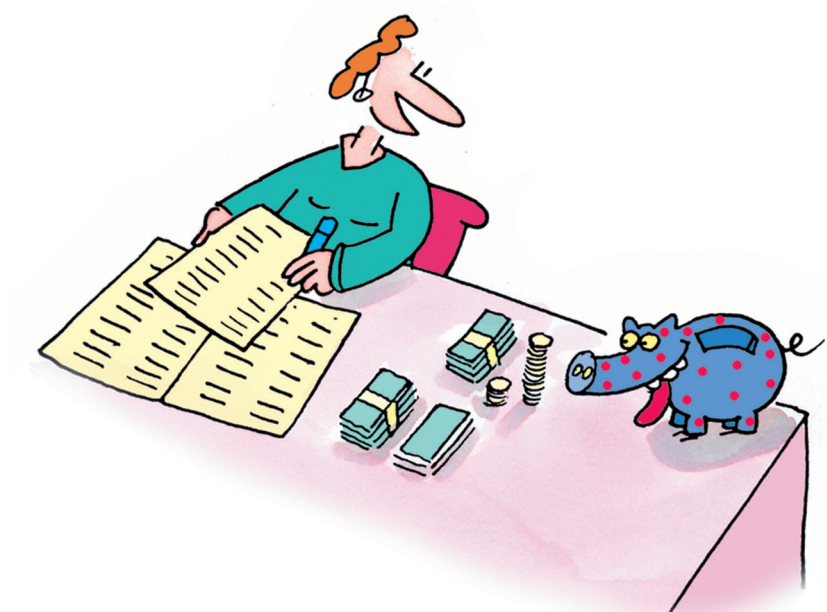
## 1.1.6 Objectif particulier – Exécuter des processus financiers

| Objectif évaluateur 1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C3</b><br><b>Optionnel</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <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> |
| <b>Critères d'évaluation des STA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– L'employé de commerce établit et tient correctement à jour la comptabilité des débiteurs.</li> <li>– Il tient à jour la comptabilité des créanciers en suivant des instructions.</li> <li>– Il traite et corrige les éventuelles erreurs de calcul ou de comptabilisation.</li> <li>– Il traite les rappels et les poursuites en suivant des instructions.</li> </ul> | <p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Objectif évaluateur 1.1.6.2 Gérer la caisse                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>C4</b><br><b>Optionnel</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <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>                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Critères d'évaluation des STA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p>L'employé de commerce effectue consciencieusement et avec exactitude les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– ouvrir la caisse,</li> <li>– la gérer,</li> <li>– la contrôler,</li> <li>– en effectuer la clôture.</li> </ul>                                                                                                                                                     | <p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

# Branche et entreprise

## 1.1.6 Objectif particulier – Exécuter des processus financiers

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                            | 1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C3</b><br><b>Optionnel</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                              | Lors de la clôture trimestrielle et/ou annuelle des comptes, j'exécute les tâches ci-dessous en suivant des instructions : <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> |
| Critères d'évaluation des STA                                                                                                                                                  | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé de commerce effectue correctement la clôture trimestrielle et/ou annuelle des comptes en suivant des instructions.</li></ul> | 2.1 Travail efficace et systématique<br>3.5 Aptitude à l'apprentissage                                                                                                                                                                                                                                                        |



# Branche et entreprise

## 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 correctement 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 |
|-----------------|-----------------------------------------------|----------|
| Langue standard | 1.2.1.1 Catégories grammaticales              | 1–4      |
|                 | 1.2.1.2 Orthographe                           | 1–2      |
|                 | 1.2.1.3 Syntaxe                               | 1–4      |
|                 | 1.2.1.4 Ponctuation                           | 1–4      |
|                 | 1.2.1.5 Utilisation de l'outil d'aide adéquat | 1        |
|                 | 1.2.1.6 Expression orale                      | 3–4      |
|                 | 1.2.1.7 Stylistique                           | 3–4      |
|                 | 1.2.2.1 Compréhension de contenus de textes   | 1–2      |
|                 | 1.2.2.2 Résumé de texte                       | 1–3      |
|                 | 1.2.2.3 Compte rendu de déclarations orales   | 3–4      |
|                 | 1.2.2.4 Compréhension de contenus d'image     | 3–4      |
|                 | 1.2.3.1 Classement de textes                  | 2–3      |
|                 | 1.2.3.2 Textes factuels                       | 1–3      |
|                 | 1.2.3.3 Textes de fiction                     | 4–6      |
|                 | 1.2.3.4 Langue et style de textes             | 4–6      |
|                 | 1.2.4.1 Types de textes adaptés               | 1–6      |
|                 | 1.2.4.2 Structure de textes                   | 1–6      |
|                 | 1.2.4.3 Rédaction de textes                   | 1–2      |
|                 | 1.2.5.1 Recherche d'information               | 3–4      |
|                 | 1.2.5.3 Propriété intellectuelle d'autrui     | 4–6      |
|                 | 1.2.5.4 Rédaction de travaux                  | 4–6      |
|                 | 1.2.5.5 Présentation                          | 1–4      |
| Branche         | Objectifs évaluateurs profil B                | Semestre |

|                 |                                               |     |
|-----------------|-----------------------------------------------|-----|
| Langue standard | 1.2.1.1 Catégories grammaticales              | 1–4 |
|                 | 1.2.1.2 Orthographe                           | 1–2 |
|                 | 1.2.1.3 Syntaxe                               | 1–4 |
|                 | 1.2.1.4 Ponctuation                           | 1–4 |
|                 | 1.2.1.5 Utilisation de l'outil d'aide adéquat | 1   |
|                 | 1.2.1.6 Expression orale                      | 1–4 |
|                 | 1.2.1.7 Stylistique                           | 1–4 |
|                 | 1.2.2.1 Compréhension de contenus de textes   | 1–2 |
|                 | 1.2.2.2 Résumé de texte                       | 1–3 |
|                 | 1.2.2.3 Compte rendu de déclarations orales   | 3–4 |
|                 | 1.2.2.4 Compréhension de contenus d'image     | 3–4 |
|                 | 1.2.3.1 Classement de textes                  | 2–3 |
|                 | 1.2.3.2 Textes factuels                       | 1–3 |
|                 | 1.2.3.3 Textes de fiction                     | 4–6 |
|                 | 1.2.3.4 Langue et style de textes             | 4–6 |
|                 | 1.2.4.1 Types de textes adaptés               | 1–6 |
|                 | 1.2.4.2 Structure de textes                   | 1–6 |
|                 | 1.2.4.3 Rédaction de textes                   | 1–2 |
|                 | 1.2.5.1 Recherche d'information               | 3–4 |
|                 | 1.2.5.3 Propriété intellectuelle d'autrui     | 4–6 |
|                 | 1.2.5.4 Rédaction de travaux                  | 4–6 |
|                 | 1.2.5.5 Présentation                          | 1–4 |

# Branche et entreprise

## 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 correctement 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 |
|--------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------|----------|
| Information, communication, administration | 1.4.1.1                        | Moyens de communication                                    | 2        |
|                                            | 1.4.1.2                        | Équipements de bureau                                      | 2        |
|                                            | 1.4.1.3                        | Ergonomie                                                  | 2        |
|                                            | 1.4.1.4                        | Systèmes de classement                                     | 2        |
|                                            | 1.4.1.5                        | Organisation                                               | 2        |
|                                            | 1.4.1.7                        | Logiciels multitâches                                      | 1        |
|                                            | 1.4.1.8                        | Messageries électroniques                                  | 1        |
|                                            | 1.4.1.9                        | Technologies de l'information                              | 1        |
|                                            | 1.4.2.1                        | Matériel                                                   | 2        |
|                                            | 1.4.2.2                        | Types de logiciels                                         | 2        |
|                                            | 1.4.2.3                        | Ingénierie de systèmes                                     | 2        |
|                                            | 1.4.2.4                        | Systèmes d'aide                                            | 1        |
|                                            | 1.4.2.5                        | Gestion de données                                         | 1        |
|                                            | 1.4.2.6                        | Sécurité des données                                       | 1        |
|                                            | 1.4.2.7                        | Sécurité des données/protection des données/droit d'auteur | 2        |
|                                            | 1.4.2.8                        | Internet                                                   | 2        |
|                                            | 1.4.3.1                        | Présentation des documents conforme aux règles             | 2        |
|                                            | 1.4.3.2                        | Rédaction de documents professionnels                      | 3        |
|                                            | 1.4.4.1                        | Création de diapositives                                   | 3        |
|                                            | 1.4.4.2                        | Création et conception d'une présentation                  | 3        |
|                                            | 1.4.5.1                        | Création de tableaux                                       | 2        |
|                                            | 1.4.6.1                        | Mise en forme                                              | 1        |
|                                            | 1.4.6.2                        | Documents                                                  | 4        |
|                                            | 1.4.6.3                        | Travaux de projets                                         | 3        |
|                                            | 1.4.6.4                        | Mise en pratique interdisciplinaire                        | 4        |
| Economie et société                        | 1.5.3.7                        | Contrat de bail                                            | 3        |

## Branche et entreprise

| Branche                                    | Objectifs évaluateurs profil B |                                                            | Semestre |
|--------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------|----------|
| Information, communication, administration | 1.4.1.1                        | Moyens de communication                                    | 2        |
|                                            | 1.4.1.2                        | Equipements de bureau                                      | 2        |
|                                            | 1.4.1.3                        | Ergonomie                                                  | 2        |
|                                            | 1.4.1.4                        | Systèmes de classement                                     | 2        |
|                                            | 1.4.1.5                        | Organisation                                               | 2        |
|                                            | 1.4.2.1                        | Matériel                                                   | 2        |
|                                            | 1.4.2.2                        | Types de logiciels                                         | 2        |
|                                            | 1.4.2.3                        | Ingénierie de systèmes                                     | 2        |
|                                            | 1.4.2.4                        | Systèmes d'aide                                            | 1        |
|                                            | 1.4.2.5                        | Gestion de données                                         | 2        |
|                                            | 1.4.2.6                        | Sécurité des données                                       | 1        |
|                                            | 1.4.2.7                        | Sécurité des données/protection des données/droit d'auteur | 2        |
|                                            | 1.4.2.8                        | Internet                                                   | 2        |
|                                            | 1.4.2.9                        | Place de travail PC                                        | 3        |
|                                            | 1.4.3.1                        | Présentation des documents conforme aux règles             | 2        |
|                                            | 1.4.3.2                        | Rédaction de documents professionnels                      | 3        |
|                                            | 1.4.4.1                        | Création de diapositives                                   | 3        |
|                                            | 1.4.4.2                        | Création et conception d'une présentation                  | 3<br>2   |
|                                            | 1.4.5.1                        | Création de tableaux                                       | 1        |
|                                            | 1.4.6.1                        | Mise en forme                                              | 4        |
|                                            | 1.4.6.2                        | Documents                                                  | 3        |
|                                            | 1.4.6.3                        | Travaux de projets                                         | 4        |
|                                            | 1.4.6.4                        | Mise en pratique interdisciplinaire                        | 4        |
|                                            | 1.4.7.1                        | Système d'exploitation/gestion du bureau                   | 4        |
|                                            | 1.4.7.2                        | Gestion des fichiers                                       | 4        |
|                                            | 1.4.8.1                        | Programme de traitement de l'image                         | 4        |
|                                            | 1.4.8.2                        | Création d'images                                          | 4        |
|                                            | 1.4.8.3                        | Droit d'utilisation                                        | 4        |
|                                            | 1.4.9.1                        | Création de formulaires                                    | 4        |
|                                            | 1.4.9.2                        | Imprimer un publipostage                                   | 4        |
|                                            | 1.4.9.3                        | Chercher et remplacer                                      | 4        |
|                                            | 1.4.9.4                        | Liaison de données et de fichiers                          | 4        |
|                                            | 1.4.9.5                        | Fonctionnement en équipe                                   | 1, 3     |
|                                            | 1.4.10.1                       | Logiciels multitâches                                      | 1, 3     |
|                                            | 1.4.10.2                       | Messagerie électronique                                    | 4        |
|                                            | 1.4.10.3                       | Compte e-mail                                              | 1, 3     |
|                                            | 1.4.10.4                       | Technologies de l'information                              | 4        |
|                                            | 1.4.10.5                       | Navigateur Web                                             | 1        |
|                                            | 1.4.10.6                       | Protection contre les virus                                |          |
| Economie et société                        | 1.5.3.7                        | Contrat de bail                                            | 3        |

# Branche et entreprise

## 1.1.7 Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | 1.1.7.1 Traiter des documents                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C5</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: PPI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Je rédige correctement et de manière autonome différents documents en suivant des instructions, notamment : <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> |
| Critères d'évaluation des STA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                                                                                                                                                                                                               |
| L'employé de commerce rédige de manière autonome et correctement en termes de contenu et de langue les documents ci-dessous en respectant les directives de l'entreprise et les dispositions légales : <ul style="list-style-type: none"><li>– courriels,</li><li>– notes,</li><li>– lettres,</li><li>– rapports,</li><li>– textes pour des sites internet,</li><li>– procès-verbaux.</li></ul> |  | 3.4 Civilité<br>3.2 Capacité à communiquer                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | 1.1.7.2 Administrer les données et les documents                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>C3</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | 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.                                                                                                |
| Critères d'évaluation des STA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                                                                                                                                                                                                               |
| L'employé de commerce gère correctement les données et les documents en utilisant un système de sauvegarde et d'archivage des données et en respectant les dispositions légales.                                                                                                                                                                                                                |  | 2.1 Travail efficace et systématique<br>3.1 Disposition à la performance                                                                                                                                                                                                                                               |

# Branche et entreprise

## 1.1.7 Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

| Objectif évaluateur                                 | 1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C5</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: SLD</b> | Je prépare des séances et des manifestations en exécutant les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace : <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> |

| Critères d'évaluation des STA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé établit une check-list qui lui permet de préparer, d'organiser et de documenter une manifestation ou une séance de manière efficace et ciblée.</li><li>– Il crée des sondages pertinents pour fixer les dates des réunions.</li><li>– Il a une bonne vue d'ensemble des tâches qui lui restent à accomplir et des affaires pendantes.</li></ul> | 2.1 Travail efficace et systématique<br>3.3 Aptitude au travail en équipe                                |

| Objectif évaluateur                                 | 1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C3</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: SLD</b> | Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants : <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> |

| Critères d'évaluation des STA                                                                                                                                                                                                                                                | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Concernant les lettres et les colis, l'employé de commerce effectue consciencieusement les travaux suivants : <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> | 2.1 Travail efficace et systématique<br>3.1 Disposition à la performance                                 |

# Branche et entreprise

## 1.1.7 Objectif particulier – Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

| Objectif évaluateur                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1.1.7.5 Utiliser des outils de communication interne                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C3</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: PPI</b>                                                                                               | 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 : <ul style="list-style-type: none"><li>– des lettres/bulletins d'information</li><li>– du panneau d'affichage</li><li>– de l'Intranet, du journal d'entreprise</li><li>– des réunions d'équipe</li><li>– des communications internes</li></ul> |                                                                                                          |
| Critères d'évaluation des STA                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle |
| L'employé de commerce remplit entièrement et correctement les formulaires. Il rédige des notes ou de brèves informations sans commettre d'erreur. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2.4 Présentation efficace<br>3.3 Aptitude au travail en équipe                                           |

| Objectif évaluateur                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                  | 1.1.7.6 Acquérir et gérer les équipements de bureau et le matériel de consommation                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C3</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 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. |                                                                                                          |
| Critères d'évaluation des STA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                  | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle |
| <ul style="list-style-type: none"><li>– L'employé de commerce s'occupe de l'acquisition du mobilier, du matériel de bureau et des équipements de bureau conformément aux directives de l'entreprise.</li><li>– Il entretient et gère le mobilier, le matériel de bureau et les équipements de bureau conformément aux directives de l'entreprise.</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                  | 2.1 Travail efficace et systématique<br>3.6 Conscience écologique                                        |

## Branche et entreprise

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

**Les objectifs évaluateurs relatifs à cet objectif particulier ne peuvent pas être traités dans une STA.**

L'employé de commerce est conscient de l'importance d'une bonne gestion des marchandises, du matériel et des prestations de service. 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.

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

| Branche             | Objectifs évaluateurs profil E |                                                                    | Semestre |
|---------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------|
| Langue standard     | 1.2.5.2                        | Utilisation des médias                                             | 4–6      |
| Economie et société | 1.5.2.1                        | Modèle d'entreprise - contextes environnementaux                   | 1        |
|                     | 1.5.2.2                        | Modèle d'entreprise - Groupes d'intérêts                           | 1        |
|                     | 1.5.2.3                        | Valeurs fondamentales/stratégie/concept d'entreprise               | 1        |
|                     | 1.5.2.4                        | Structure organisationnelle                                        | 1        |
|                     | 1.5.2.10                       | Application de compétences méthodologiques d'économie d'entreprise | 6        |
|                     | 1.5.3.10                       | Droit fiscal                                                       | 3        |
|                     | 1.5.3.2                        | Sources du droit et procédure législative                          | 2        |
|                     | 1.5.4.11                       | Politique fiscale et monétaire                                     | 5        |
|                     | 1.5.4.12                       | Ecologie/énergie                                                   | 4        |
|                     | 1.5.4.13                       | Partis/associations                                                | 5        |
|                     | 1.5.4.2                        | Circuit économique, prestations économiques                        | 4        |
|                     | 1.5.4.4                        | Croissance et changement structurel                                | 5        |
|                     | 1.5.4.5                        | Cycle conjoncturel                                                 | 5        |
|                     | 1.5.4.6                        | Objectifs de la politique économique et de la politique sociale    | 5        |
|                     | 1.5.4.7                        | Globalisation                                                      | 5        |
|                     | 1.5.4.9                        | Déséquilibre des masses monétaires                                 | 4        |

## Branche et entreprise

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

| Branche                                    | Objectifs évaluateurs profil B |                                                                    | Semestre |
|--------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------|
| Langue standard                            | 1.2.5.2                        | Utilisation des médias                                             | 4–6      |
| Information, communication, administration | 1.4.10.7                       | Avancées dans le domaine de l'informatique                         | 3        |
| Economie et société                        | 1.5.2.1                        | Modèle d'entreprise - contextes environnementaux                   | 1        |
|                                            | 1.5.2.10                       | Application de compétences méthodologiques d'économie d'entreprise | 6        |
|                                            | 1.5.2.2                        | Modèle d'entreprise - Groupes d'intérêts                           | 1        |
|                                            | 1.5.2.3                        | Valeurs fondamentales/stratégie/concept d'entreprise               | 1        |
|                                            | 1.5.2.4                        | Structure organisationnelle                                        | 1        |
|                                            | 1.5.3.10                       | Droit fiscal                                                       | 3        |
|                                            | 1.5.3.2                        | Sources du droit et procédure législative                          | 2        |
|                                            | 1.5.4.12                       | Ecologie/énergie                                                   | 5        |
|                                            | 1.5.4.13                       | Partis/associations                                                | 6        |
|                                            | 1.5.4.2                        | Circuit économique, prestations économiques                        | 5        |
|                                            | 1.5.4.4                        | Croissance et changement structurel                                | 5        |
|                                            | 1.5.4.5                        | Cycle conjoncturel                                                 | 5        |
|                                            | 1.5.4.7                        | Globalisation                                                      | 6        |
|                                            | 1.5.4.9                        | Déséquilibre des masses monétaires                                 | 5        |

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

| Profil E et profil B |                                                                                                          |
|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1.8.5              | Organisation de la formation initiale (introduction)                                                     |
| 1.1.8.6              | Connaissances de base sur l'entreprise et la branche                                                     |
| 1.1.8.7              | Connaissance approfondie des produits et des prestations de service de l'entreprise et de la concurrence |

# Branche et entreprise

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

| Objectif évaluateur                                                                                                            |  | 1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C3</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                            |  | 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.<br><br>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. |
| Indications relatives à la mise en œuvre                                                                                       |  | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Le présent objectif évaluateur est centré sur la compréhension et ne se prête pas à une mise en œuvre dans le cadre d'une STA. |  | 2.4 Présentation efficace<br>3.2 Capacité à communiquer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

| Objectif évaluateur                                                                                                            |  | 1.1.8.2 Expliquer les produits et les services de la concurrence                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C2</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                            |  | Je montre les différences, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services des principales entreprises concurrentes. |
| Indications relatives à la mise en œuvre                                                                                       |  | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle                                                 |
| Le présent objectif évaluateur est centré sur la compréhension et ne se prête pas à une mise en œuvre dans le cadre d'une STA. |  | 2.4 Présentation efficace<br>3.2 Capacité à communiquer                                                                                                  |

# Branche et entreprise

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

| Objectif évaluateur                                                                                                            | 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C2</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                            | <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>– organigramme et structure des processus,</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> |
| <b>Indications relatives à la mise en œuvre</b>                                                                                | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Le présent objectif évaluateur est centré sur la compréhension et ne se prête pas à une mise en œuvre dans le cadre d'une STA. | 2.4 Présentation efficace<br>3.2 Capacité à communiquer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Objectif évaluateur                                                                                                            | 1.1.8.4 Utiliser ses connaissances de la branche                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>C2</b><br><b>Obligatoire</b><br><b>FIEc: SLD</b>                                                                            | <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> |
| <b>Indications relatives à la mise en œuvre</b>                                                                                | <b>Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Le présent objectif évaluateur est centré sur la compréhension et ne se prête pas à une mise en œuvre dans le cadre d'une STA. | 2.4 Présentation efficace<br>3.2 Capacité à communiquer                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

# Branche et entreprise

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

| Objectif évaluateur                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.1.8.5 Organisation de la formation initiale (introduction)                                                     |  |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| C2                                                                    | 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                  |  |
| Indications relatives à la mise en œuvre                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle         |  |
| Cet objectif évaluateur est traité pendant le cours interentreprises. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 3.4.Civilité<br>3.5 Aptitude à l'apprentissage                                                                   |  |
| Objectif évaluateur                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.1.8.6 Connaissances de base sur l'entreprise et la branche                                                     |  |
| C2                                                                    | Je décris sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche :                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                  |  |
| Objétif évaluateur CI                                                 | <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 formatrice,</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> |                                                                                                                  |  |
| Indications relatives à la mise en œuvre                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle         |  |
| Cet objectif évaluateur est traité pendant le cours interentreprises. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2.4 Présentation efficace<br>3.5 Aptitude à l'apprentissage                                                      |  |
| Objectif évaluateur                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 1.1.8.7 Connaissance approfondie des produits et des prestations de service de l'entreprise et de la concurrence |  |
| C2                                                                    | Je présente les produits et les prestations de service de l'entreprise.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                  |  |
| Objétif évaluateur CI                                                 | Je décris les principaux produits de la concurrence, leurs caractéristiques, leurs particularités et leurs atouts.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                  |  |
| Indications relatives à la mise en œuvre                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Contribue au développement de la compétence méthodologique et/ou de la compétence sociale et personnelle         |  |
| Cet objectif évaluateur est traité pendant le cours interentreprises. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2.4 Présentation efficace<br>3.5 Aptitude à l'apprentissage                                                      |  |

---

# Compétences interdisciplinaires

La section « Branche et entreprise » décrit de manière détaillée les compétences professionnelles, c'est-à-dire les objectifs particuliers et les objectifs évaluateurs afférents à l'objectif général.

## 1. Compétences professionnelles

### 1.1 Branche et entreprise

Chaque objectif évaluateur précise les compétences méthodologiques et/ou sociales et personnelles que la personne en formation doit développer. Aux pages suivantes, vous trouverez une description détaillée de toutes ces compétences interdisciplinaires.

## 2. Compétences méthodologiques

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 2.4 Présentation efficace

## 3. Compétences sociales et personnelles

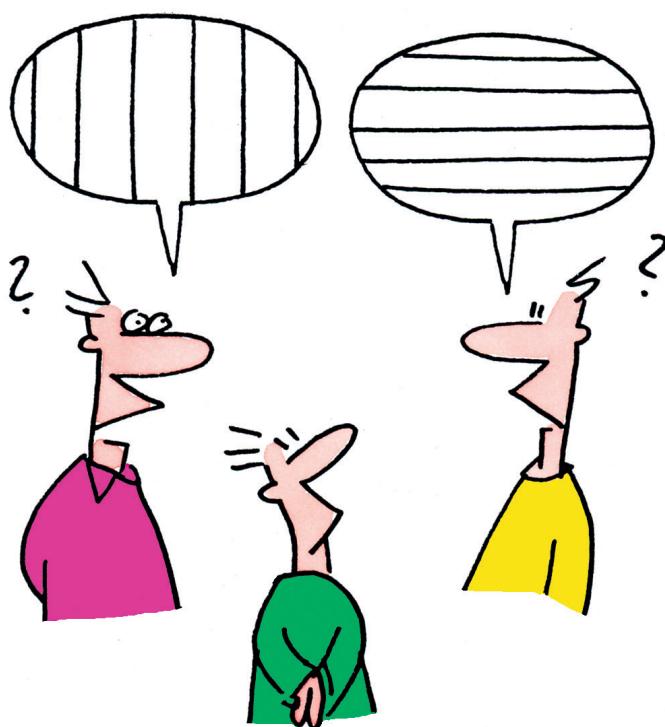
- 3.1 Disposition à la performance
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.4 Civilité
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage
- 3.6 Conscience écologique

Des critères d'évaluation STA ont été définis pour l'ensemble des compétences méthodologiques et des compétences sociales et professionnelles. Vous traiterez des informations détaillées à ce sujet à la section « Situations de travail et d'apprentissage » dans le chapitre « Développement et vérification des compétences ».

L'ensemble des lieux de formation visent à promouvoir de manière continue les compétences méthodologiques, sociales et personnelles.

- Au sein des écoles professionnelles, l'encouragement de ces compétences est effectué dans les domaines d'enseignement (E&S, ICA, langues, sport) et dans les modules « Compétences interdisciplinaires », « Approfondir et relier » et « Travail autonome ». Les dispositions d'exécution relatives aux compétences interdisciplinaires (CID) indiquent quelles CID sont encouragées à quel moment dans les écoles professionnelles et dans le cadre de quel domaine d'enseignement.
- Les compétences encouragées dans le cadre des cours interentreprises sont présentées dans le programme de cours des CI.

Ces informations permettent d'harmoniser la formation en entreprise avec celle dispensée dans les deux autres lieux de formation. Vous trouverez les deux documents mentionnés ci-dessus à l'adresse suivante : [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch) → Employé-e de commerce S&A → Documents supplémentaires DFP 2019.



# Compétences interdisciplinaires

## Compétences méthodologiques

| Compétence opérationnelle            | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1 Travail efficace et systématique | <p>J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée ;</li><li>– planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation ;</li><li>– exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts ;</li><li>– contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué ;</li><li>– analysant mon travail et mes activités afin d'optimiser mes prestations et mon comportement.</li></ul> <p>A cette fin, j'utilise les méthodes et les outils appropriés.</p> |
| Critères d'évaluation                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Évaluation sommaire :

On peut constater que l'employé de commerce planifie ses tâches, les exécute de manière systématique et procède à leur contrôle à la satisfaction générale.

Évaluation détaillée :

L'employé de commerce exécute ses travaux en utilisant les méthodes et les outils appropriés. A cette fin, il

- choisit et se procure de manière ciblée des sources d'information en fonction de la situation ;
- planifie son travail, ses projets et son apprentissage, fixe des priorités et prend des décisions adaptées à la situation ;
- exécute son travail de manière ciblée tout en ayant conscience des coûts ;
- contrôle et documente son travail et son processus d'apprentissage conformément aux instructions reçues ;
- optimise en continu son travail, ses activités et son processus d'apprentissage ainsi que ses prestations et son comportement.

# Compétences interdisciplinaires

## Compétences méthodologiques

| Compétence opérationnelle                         | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.2 Approche et action interdisciplinaires</b> | <p>Lors de l'exécution de mon travail, je tiens compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– présentant de manière compréhensible les processus économiques, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale ;</li><li>– identifiant les interdépendances et les interactions ;</li><li>– contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité.</li></ul> <p>A cette fin, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.</p> |

### Critères d'évaluation

L'employé de commerce effectue son travail en tenant compte d'autres activités. A cette fin, il

- présente de manière compréhensible les processus économiques, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale en utilisant des méthodes et des outils appropriés ;
- identifie les interdépendances et les interactions ;
- améliore les processus de travail.

| Compétence opérationnelle                          | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</b> | <p>J'utilise des méthodes efficaces pour mes activités de conseil et de négociation avec des partenaires externes et internes en</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– cernant les besoins et les points de vue de mes interlocuteurs ;</li><li>– identifiant et en comprenant les messages verbaux et non verbaux de mes interlocuteurs ;</li><li>– élaborant des propositions de solution adaptées ;</li><li>– obtenant de bons résultats pour les différentes parties concernées.</li></ul> |

### Critères d'évaluation

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 les besoins et les points de vue de ses interlocuteurs ;
- identifie et comprend les messages verbaux et non verbaux de ses interlocuteurs ;
- élabore des propositions de solution adaptées ;
- obtient d'excellents résultats pour les différentes parties concernées.

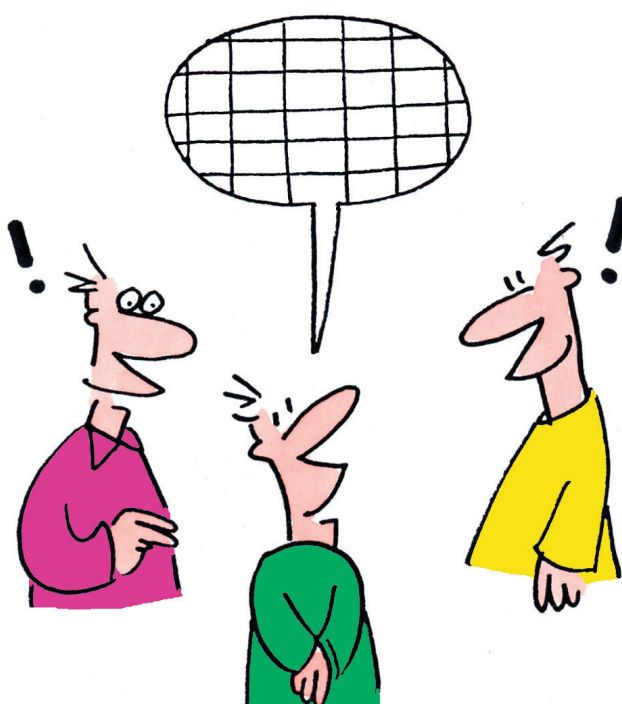
# Compétences interdisciplinaires

## Compétences méthodologiques

| Compétence opérationnelle | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.4 Présentation efficace | <p>Je me distingue par la présentation efficace de mes tâches en</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– planifiant et préparant mes présentations ;</li><li>– animant mes présentations de manière convaincante ;</li><li>– utilisant une rhétorique et un langage du corps appropriés ;</li><li>– utilisant des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.</li></ul> |
| Critères d'évaluation     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

L'employé de commerce présente ses tâches de manière convaincante. A cette fin, il

- prépare ses présentations en suivant des instructions ;
- anime ses présentations de manière convaincante ;
- utilise une rhétorique et un langage du corps appropriés ;
- utilise des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.



# Compétences interdisciplinaires

## Compétences sociales et personnelles

| Compétence opérationnelle        | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1 Disposition à la performance | <p>Ma disposition à la performance est très élevée :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– j'exécute mon travail de manière motivée et réfléchie ;</li><li>– je remplis les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires ;</li><li>– je respecte les délais et les exigences en matière de qualité ;</li><li>– je résiste au stress, j'identifie les situations difficiles et, au besoin, je vais chercher du soutien ;</li><li>– j'assume la responsabilité de mon travail et adopte un comportement adéquat.</li></ul> |
| Critères d'évaluation            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

La disposition à la performance de l'employé de commerce se manifeste par :

- l'exécution motivée et réfléchie de son travail ;
- l'exécution de son travail conformément aux exigences et le respect des demandes de ses mandants et partenaires ;
- le respect des délais et des exigences en matière de qualité ;
- la maîtrise du stress et des situations difficiles en faisant preuve d'un comportement approprié ;
- l'exercice de ses responsabilités dans le domaine du travail et son comportement adéquat.



# Compétences interdisciplinaires

## Compétences sociales et personnelles

| Compétence opérationnelle         | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.2 Capacité à communiquer</b> | <p>Je suis capable de communiquer et je fais preuve d'un comportement adapté au client :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– j'appréhende différemment les déclarations orales et écrites et je suis ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs ;</li><li>– je m'exprime, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et fais part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée ;</li><li>– je maîtrise les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions ;</li><li>– je reste discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs et de mon entreprise ou de mon organisation.</li></ul> |

### Critères d'évaluation

La capacité de communication élevée de l'employé de commerce et son comportement adapté au client se manifestent par :

- ses déclarations orales et écrites différenciées et son ouverture aux idées et aux opinions des interlocuteurs ;
- ses déclarations orales et écrites adaptées à la situation et aux interlocuteurs et ses opinions ainsi que ses propositions claires et fondées ;
- sa maîtrise des situations délicates au cours desquelles il vise à clarifier les malentendus et les points de vue tout en cherchant des solutions coopératives ;
- sa discrétion en vue de préserver les intérêts de ses interlocuteurs et de son entreprise ou de son organisation.

| Compétence opérationnelle                | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.3 Aptitude au travail en équipe</b> | <p>Je suis capable de travailler aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Au sein d'une équipe,</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– j'apporte ma contribution, j'accepte les décisions prises et je les applique ;</li><li>– je formule des critiques constructives et je suis capable de recevoir et d'accepter des critiques ;</li><li>– j'assume la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe et je défends à l'extérieur la solution adoptée.</li></ul> |

### Critères d'évaluation

La capacité de l'employé de commerce à travailler en équipe se manifeste par :

- les contributions qu'il apporte à l'équipe, son approbation des décisions prises et leur mise en œuvre ;
- les critiques constructives qu'il fournit à l'équipe et sa capacité à recevoir et à accepter les critiques ;
- sa capacité à assumer la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe tout en défendant à l'extérieur la solution adoptée.

# Compétences interdisciplinaires

## Compétences sociales et personnelles

| Compétence opérationnelle | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.4 Civilité</b>       | J'accorde de l'importance à mon comportement et à la politesse : <ul style="list-style-type: none"><li>– je suis ponctuel, fiable et ordonné et j'agis consciencieusement ;</li><li>– j'adopte le code vestimentaire de mon entreprise ou de mon organisation et adapte ma conduite à la situation ;</li><li>– je respecte les règles de politesse dans mon comportement et dans mes communications orales et écrites ;</li><li>– je traite chaque personne avec le respect et la courtoisie qui s'imposent.</li></ul> |

### Critères d'évaluation

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.

| Compétence opérationnelle             | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>3.5 Aptitude à l'apprentissage</b> | J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et je suis prêt à développer de nouvelles compétences : <ul style="list-style-type: none"><li>– je suis ouvert aux nouveautés et je réagis de manière flexible aux changements ;</li><li>– j'utilise des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et j'applique en pratique ce que j'ai appris ;</li><li>– j'analyse mon processus d'apprentissage et je documente mes progrès sous forme appropriée ;</li><li>– je suis conscient que l'apprentissage tout au long de la vie me permet d'augmenter mon employabilité et de renforcer ma personnalité.</li></ul> <p>Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.</p> |

### Critères d'évaluation

La capacité de l'employé de commerce à gérer les constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et sa volonté d'apprendre tout au long de sa vie se manifestent par :

- son ouverture aux nouveautés et son attitude flexible aux changements ;
- le recours à des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et la mise en pratique de ce qu'il a appris ;
- l'analyse de son processus d'apprentissage et de ses progrès qu'il documente sous forme appropriée ;
- sa conscience du fait que l'apprentissage tout au long de la vie lui permet d'augmenter son employabilité et de renforcer sa personnalité.

---

# Compétences interdisciplinaires

## Compétences sociales et personnelles

| Compétence opérationnelle | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.6 Conscience écologique | J'ai un comportement écologique et respecte les directives dans ce domaine. Notamment : <ul style="list-style-type: none"><li>– j'utilise l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe ;</li><li>– je prends soin des équipements de bureau ;</li><li>– j'élimine les déchets en respectant l'environnement.</li></ul> |
| Critères d'évaluation     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

Le comportement écologique de l'employé de commerce :

- l'utilisation économique de l'énergie, des biens, du matériel de travail et de consommation ;
- l'utilisation soignée des équipements de bureau ;
- l'élimination des déchets dans le respect de l'environnement.

## Cours interentreprises

Les cours interentreprises (CI) complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire. Ils transmettent aux personnes en formation les compétences professionnelles spécifiques aux branches et les introduisent aux compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Ils permettent en outre d'assurer un bon résultat aux examens de la partie entreprise et déchargent ainsi les entreprises formatrices. Les personnes en formation consolident et approfondissent dans l'entreprise, si possible de façon autonome, les compétences de base acquises dans les CI. La fréquentation des CI est obligatoire pour toutes les personnes en formation.

Aux pages suivantes, vous trouverez les informations les plus importantes sur les CI.



---

# Programme des cours « Services et administration »

## Principes

Les cours interentreprises de la branche de formation et d'examen « Services et administration » ont pour but :

- de traiter l'expérience pratique acquise dans l'entreprise ;
- d'offrir des aides à la réflexion sur les expériences de mise en pratique vécues dans l'entreprise ;
- de permettre une réflexion active sur les problèmes qui se posent dans la pratique de l'entreprise et par là d'aider à la mise en œuvre, dans diverses situations, des connaissances transmises par l'enseignement ;
- de donner aux personnes en formation la possibilité de comparer leurs connaissances et leurs méthodes de travail avec celles de leurs collègues ; cela vaut particulièrement pour les apprentis qui sont seuls dans leur entreprise à faire l'apprentissage à leur niveau de formation ;
- de préparer les personnes en formation à la partie entreprise de la procédure de qualification.

Tant au niveau de la formation initiale en entreprise qu'au niveau de la formation initiale en école, les situations de la pratique professionnelle constituent le point de départ et le point d'arrivée du processus d'apprentissage pendant les cours interentreprises. C'est la raison pour laquelle les mêmes principes en matière de collaboration entre les lieux de formation « entreprise » et « CI » s'appliquent au stage de longue durée de la formation initiale en école et que les CI et le DFP S&A y remplissent les mêmes fonctions.

## Organes responsables

L'organe responsable des cours est la branche de formation et d'examen « Services et administration ». Des organismes cantonaux, intercantonaux et régionaux répondent de l'organisation des cours interentreprises (liste disponible sur [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch)). Ils travaillent dans le respect des règlements, des guides et des directives de la branche nationale de formation et d'examens. En se basant sur le programme des cours, ils établissent d'éventuels programmes détaillés. En outre, ils sont responsables de la publication des cours et de la convocation des personnes en formation.

## Durée et dates des cours

Le programme des cours pour la formation initiale en entreprise règle la partie obligatoire des CI. Cette dernière comprend au total 10 jours de cours à raison de 8 heures de cours par jour, répartis en 8 jours présentiels et 2 jours pour les phases d'apprentissage autonome encadrées (approche du blended learning).

Les groupes d'entreprises (caisses de compensation AVS/Avocats) ou éventuellement les régions (linguistiques) ont la possibilité d'offrir des jours supplémentaires. Le règlement d'organisation des CI de la CIFIC Suisse est déterminant.

Le programme de cours pour la formation initiale en école règle la partie obligatoire des CI. Cette dernière comprend au total 8 jours de cours à raison de 8 heures de cours par jour, répartis en 6 jours présentiels et 2 jours pour les phases d'apprentissage autonome encadrées (approche du blended learning).

### **Obligation générale**

La fréquentation des cours est obligatoire pour toutes les personnes en formation. Cette obligation est ancrée dans la loi fédérale sur la formation professionnelle.

### **Coûts**

De façon générale, les coûts des cours interentreprises sont pris en charge par les entreprises formatrices, après déduction des subventions des pouvoirs publics. Cette partie de la formation ne doit pas occasionner de coûts supplémentaires aux personnes en formation.

### **Matériel d'enseignement**

Le dossier de formation et des prestations est le guide de référence pour la formation en entreprise et constitue le moyen d'enseignement obligatoire pour les cours interentreprises.

### **Coopération entre les lieux de travail**

Les Commissions des cours recherchent une coopération étroite avec les autres lieux de formation tant en matière de contenus qu'au niveau de l'organisation.

### **Information des entreprises formatrices**

Les Commissions des cours assurent une étroite coopération avec les entreprises, informant celles-ci de l'état de traitement des objectifs évaluateurs en entreprise.

## Programme des cours

Sur le site de la CIFIC Suisse, [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch), vous trouverez les documents suivants :

- Programme des cours interentreprises de la formation initiale en entreprise
- Programme des cours interentreprises de la formation initiale en école
- Programme des cours interentreprises supplémentaires des groupes d'entreprises « Caisses de compensation AVS » et « Avocats »

Les programmes détaillés sont établis par les commissions des cours de la CIFIC Suisse.

Les objectifs évaluateurs suivants et les compétences interdisciplinaires correspondantes sont élaborés pendant les CI :

### 1.1.2.4 Préparer et mener des entretiens avec les clients (C5)

Je prépare les entretiens avec les clients et j'analyse leurs besoins en formulant des questions appropriées.

Je les conseille avec amabilité et conviction et mène l'entretien à bonne fin.

#### Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer

### 1.1.3.4 Présenter des réclamations contre des partenaires commerciaux (C2)

Je décris comment il faut :

- accueillir et traiter des réclamations de la part de clients ;
- adresser des réclamations à l'encontre des partenaires commerciaux.

#### Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.4 Civilité



---

#### **1.1.3.5 Exécuter des commandes à l'aide de la méthode des 6 étapes (C3)**

J'exécute les commandes en appliquant la méthode des six étapes.

Je démontre les fonctions et l'utilité des 6 étapes en employant des techniques et des instruments qui garantissent leur bon déroulement.

##### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

#### **1.1.3.6 Communication et collaboration au sein de l'entreprise (C5)**

Je suis en mesure d'organiser la communication et la collaboration au sein de mon entreprise avec succès et de manière adaptée à la situation. A cette fin, je coopère avec mes supérieurs, d'autres collaborateurs ou services afin de coordonner les travaux, répondre aux exigences des clients, résoudre des problèmes ou développer des solutions au sein de mon entreprise.

##### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

- 2.2 Approche et action interdisciplinaires
- 3.2 Capacité à communiquer
- 3.3 Aptitude au travail en équipe
- 3.4 Civilité

#### **1.1.5.3 Capacité d'apprentissage dans les domaines de l'automarketing et du développement du personnel (C5)**

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.

##### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

- 2.1 Travail efficace et systématique
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

#### **1.1.8.5 Organisation de la formation initiale (Introduction) (C2)**

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.

##### **Compétences méthodologiques, sociales et personnelles**

- 3.4 Civilité
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

---

#### **1.1.8.6 Connaissances de base sur l'entreprise et la branche (C2)**

Je décris sommairement les particularités de l'entreprise et de la branche.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.4 Présentation efficace
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage

#### **1.1.8.7 Connaissance approfondie des produits et des prestations de service de l'entreprise et de la concurrence (C2)**

Je présente les produits et les prestations de service de l'entreprise.

Je décris les principaux produits de la concurrence, leurs caractéristiques, leurs particularités et leurs atouts.

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles

- 2.4 Présentation efficace
- 3.5 Aptitude à l'apprentissage





# Développement et vérification des compétences



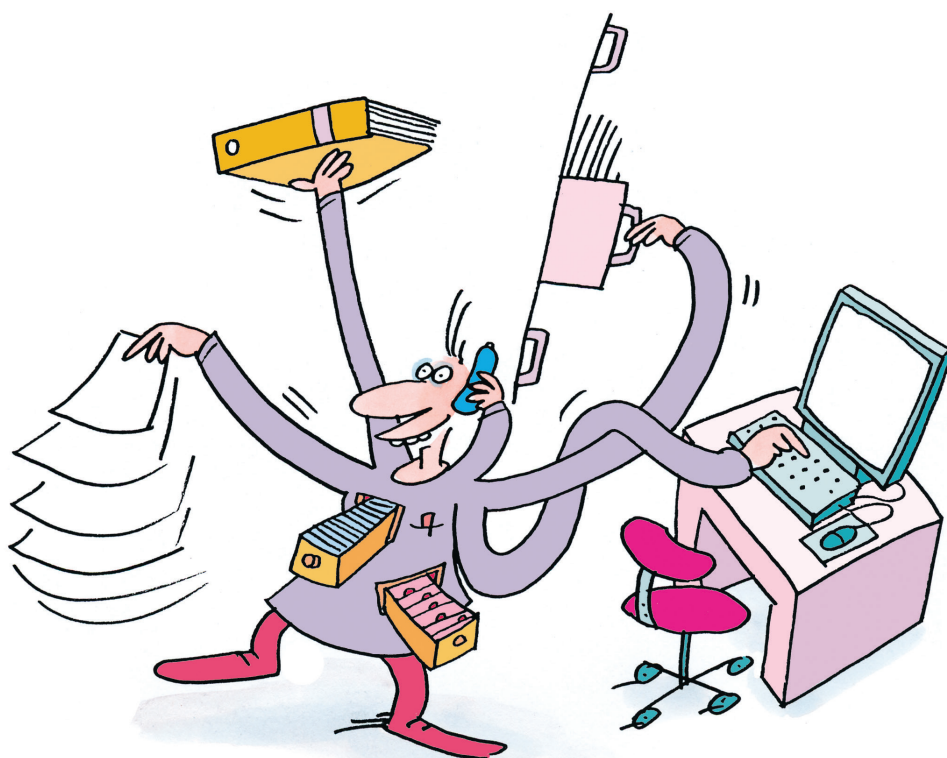
## Aperçu

Dans ce chapitre, vous trouverez toutes les informations concernant :

- le déroulement des situations de travail et d'apprentissage (STA)
- la réalisation du contrôle de compétences des CI (CC-CI)
- la préparation à la partie entreprise de la procédure de qualification

La place de travail est le lieu d'apprentissage le plus important. Les instruments de l'environnement d'apprentissage numérique Konvink ainsi que les STA et les CC-CI permettent de documenter et d'analyser les expériences faites en matière de mise en œuvre et encouragent le développement de compétences dans l'entreprise. Les cours interentreprises traitent de l'acquisition d'expérience dans l'entreprise et encouragent la mise en œuvre de l'appris dans différentes et nouvelles situations.

La procédure de qualification de la partie entreprise sert à vérifier que les apprentis possèdent les compétences requises et englobe la note d'expérience (STA et CC-CI) ainsi que les deux examens « pratique professionnelle – écrit » et « pratique professionnelle – oral ».



---

## Situations de travail et d'apprentissage

Les situations de travail et d'apprentissage (STA) sont comparables aux entretiens de fixation d'objectifs effectués dans le monde du travail. Elles visent à motiver les apprentis par une formulation claire des objectifs, des travaux et des tâches, à les encourager par le biais de mesures appropriées et à les qualifier par des feedbacks constructifs.

Les pages qui suivent vous donnent un aperçu du fonctionnement des STA. Ce chapitre est traité dans le premier cours interentreprises.

Une fois par semestre, le formateur établit le niveau de la personne en formation dans le rapport relatif aux situations de travail et d'apprentissage. La situation de travail et d'apprentissage vaut comme rapport de formation. Ce dernier est discuté avec la personne en formation et doit être signé puis communiqué au représentant légal. Le feedback individuel informe la personne en formation des prestations qu'elle a fournies, de son potentiel de développement et des domaines dans lesquels elle doit intensifier ses efforts.

Dans les situations de travail et d'apprentissage, le formateur évalue – durant une période définie (au moins deux mois) et selon des critères préalablement établis – les prestations et le comportement des personnes en formation en se fondant respectivement sur les compétences opérationnelles (objectifs évaluateurs) et les compétences interdisciplinaires.

Six évaluations sont effectuées durant l'apprentissage (deux situations de travail et d'apprentissage par année). Elles sont sanctionnées par des notes qui, avec les deux notes CC-CI, sont prises en compte dans le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise.

### FIEc

Le stage de longue durée ne comporte que deux STA. Les notes des deux STA sont prises en compte, avec la note du CC-CI obtenue au cours du stage de longue durée et la note attribuée dans le cadre des parties pratiques intégrées (PPI), dans la note d'expérience de la partie entreprise. Les objectifs évaluateurs déjà traités dans le cadre des PPI peuvent si nécessaire être aussi utilisés pour les STA.

Vous trouverez une vue d'ensemble pour la FIEn et la FIEc dans le rabat de la jaquette au début du présent DFP.

## Prestations et comportement au poste de travail

Le but d'une STA est triple :

- motiver les apprentis par une formulation claire des objectifs, des travaux et des tâches ;
- encourager les personnes en formation par le biais de mesures appropriées ;
- qualifier les personnes en formation par des feedbacks constructifs.

Les STA comprennent les compétences professionnelles mises en œuvre dans l'entreprise (objectifs évaluateurs obligatoires et facultatifs de la section « Branche et entreprise ») ainsi qu'une série de compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies (dans la section « Compétences interdisciplinaires ») du chapitre « Compétences opérationnelles ».

| Situation de travail et d'apprentissage choisie      |                                                                    |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Prestation                                           | Comportement                                                       |
| 2 objectifs évaluateurs (compétence professionnelle) | 1 compétence méthodologique<br>1 compétence sociale et personnelle |
| Critères d'évaluation                                | Critères d'évaluation                                              |
| 2 notes partielles                                   | 2 notes partielles                                                 |
| 50 % de la note de la STA                            | 50 % de la note de la STA                                          |
| Note globale                                         |                                                                    |

Le déroulement conseillé est le suivant :

1. Planification et élaboration de la STA (à l'aide de la BDEFA2 ou d'un autre outil frontal)
2. Entretien d'initiation avec la personne en formation
3. Phase d'observation et d'évaluation pendant 2 mois au minimum
4. Entretien de bilan en tant qu'évaluation intermédiaire
5. Evaluation accompagnée de commentaires
6. Autoévaluation par la personne en formation
7. Entretien d'évaluation
8. Traitement en ligne sur BDEFA2 et obligation de conservation

Les différentes étapes sont résumées ci-après.

## Planification et organisation des STA

Par semestre, formateurs et personnes en formation choisissent ensemble une STA en fonction des critères suivants :

- les situations sont des exemples typiques de la pratique quotidienne de l'entreprise ;
- les situations à accomplir sont réparties sur toute la durée de la formation ;
- une nouvelle situation de travail est évaluée lors de chaque période ;
- sur la base d'une situation de travail donnée, les formateurs évaluent le taux de réalisation de deux objectifs évaluateurs ainsi que d'une compétence méthodologique et d'une compétence sociale et personnelle ;
- les mêmes objectifs évaluateurs peuvent être utilisés dans différentes STA ;
- pendant le stage de longue durée, il est également possible d'utiliser des objectifs de PPI pour une STA.

Les formateurs et les apprentis déterminent ensemble les deux objectifs évaluateurs correspondant à la situation de travail. La mise en œuvre des objectifs évaluateurs choisis doit être clairement observable. Il existe pour la plupart des objectifs évaluateurs des critères d'évaluation en relation avec les STA. Vous trouverez plus d'information à ce sujet au chapitre « Branche et entreprise ».



### Objectifs évaluateurs axés sur la compréhension

Les STA sont des extraits typiques de la pratique en entreprise. Pour cette raison, les objectifs évaluateurs retenus devraient correspondre à des situations de travail concrètes. Cela présuppose que les objectifs évaluateurs soient orientés vers la pratique. Sur les 28 objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels disponibles, 5 objectifs (1.1.4.1, 1.1.8.1, 1.1.8.2, 1.1.8.3 et 1.1.8.4) sont axés sur la compréhension et ne se prêtent donc pas à une mise en œuvre et à une évaluation dans le cadre d'une STA.

Il est possible que vous souhaitiez utiliser les objectifs évaluateurs de l'objectif particulier « Appliquer les connaissances acquises sur sa branche et son entreprise », par exemple dans le cadre d'une direction d'entreprise ou de conseils à la clientèle. Toutefois, pour la STA dans ce cas, il conviendrait d'appliquer et d'évaluer des objectifs évaluateurs orientés vers la pratique, tels que l'objectif 1.1.7.3 « Organiser des séances et des manifestations » en lien avec l'objectif 1.1.3.2 « Evaluer les résultats » pour ce qui est de la conduite d'entreprise ou l'objectif 1.1.2.2 « Mener des entretiens client » en lien avec l'objectif 1.1.3.3 « Gérer les réclamations des clients » pour ce qui est des conseils à la clientèle.

Les compétences méthodologiques, sociales et personnelles particulièrement appropriées sont indiquées pour chaque objectif évaluateur. Vous trouverez une description détaillée avec les critères d'évaluation correspondants au chapitre « Compétences interdisciplinaires ».

### Exemple

| <b>Situation de travail :</b> « Recueillir les vœux spéciaux de la clientèle au guichet et les consigner par écrit afin d'améliorer la qualité » |                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| <b>Objectifs évaluateurs</b>                                                                                                                     | <b>Compétences méthodologiques, sociales et personnelles</b> |
| 1.1.2.2 Mener des entretiens clients                                                                                                             | 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil                  |
| 1.1.3.3 Gérer les réclamations des clients                                                                                                       | 3.4 Civilité                                                 |

Autres exemples de situations possibles : « ouvrir et distribuer le courrier », « commander du matériel de bureau », « prendre des appels téléphoniques dans une langue étrangère et en transmettre correctement le contenu aux collaborateurs absents », « mettre à jour et évaluer les tableaux Excel le vendredi après-midi ».

Les descriptions de compétences figurant dans les objectifs évaluateurs s'apparentent à des objectifs finaux : ils doivent être atteints au terme de la formation professionnelle. Au cours de la formation, les compétences seront acquises pas à pas. Pour chaque STA, les critères partiels d'un objectif évaluateur peuvent donc être choisis en fonction des spécificités de l'entreprise et du niveau de formation visé.

Dans la mise en œuvre des objectifs évaluateurs ainsi que des compétences méthodologiques, sociales et personnelles, les facteurs suivants peuvent être pris en compte :

- niveau de formation et période de traitement de la STA ;
- exigences de l'entreprise et particularités de la situation de travail ;
- dispositions individuelles des personnes en formation.

Exemple pour l'objectif évaluateur 1.1.7.1 « Traiter des documents » :

- au cours de la 1<sup>re</sup> année d'apprentissage : courriels, lettres
- au cours de la 3<sup>e</sup> année d'apprentissage : rédaction de notices, procès-verbaux

Il est donc possible d'introduire une gradation de la difficulté dans le cadre du même objectif évaluateur.



## Initiation, phase d'observation et d'évaluation, évaluation intermédiaire

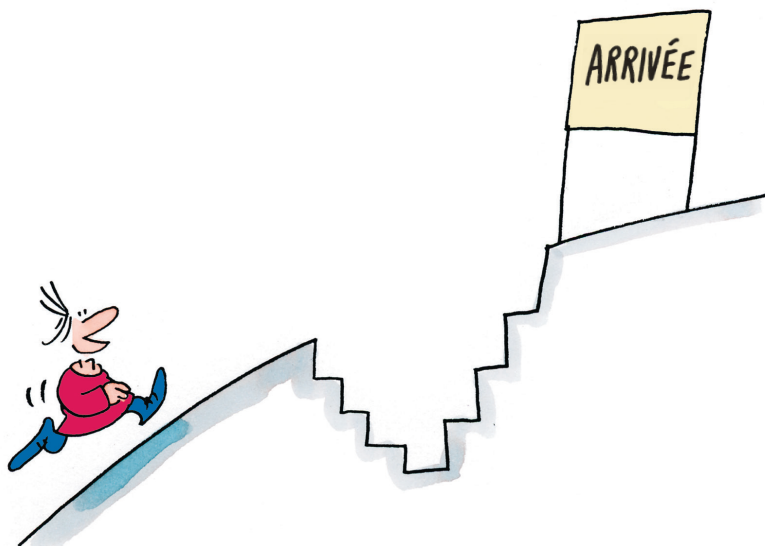
Lors de l'initiation, vous remettez le formulaire STA imprimé à la personne en formation et menez une discussion avec elle sur les 4 compétences relatives à la STA actuelle (deux compétences professionnelles et une compétence méthodologique ainsi qu'une compétence sociale et personnelle). Au besoin, vous fixez des priorités différentes en ce qui concerne les critères d'évaluation. Le formulaire STA est ensuite signé au recto par le formateur et la personne en formation.

La période d'observation s'étend sur deux mois au minimum, durant lesquels les formateurs consignent par écrit les événements importants.

Au cours de cette période, le formateur note sur le formulaire «STA» ses observations concrètes sur les compétences et la situation d'apprentissage. A cet égard, il peut se poser les questions suivantes :

- Qu'est-ce que la personne en formation a particulièrement bien réussi ?
- Qu'est-ce que la personne en formation pourrait améliorer ?
- Comment la personne en formation a-t-elle développé ses capacités au cours de la STA ?
- De quels soutiens la personne en formation a-t-elle eu besoin pour mener à bien ses tâches ?

Au milieu de la phase d'observation et d'évaluation ou à un autre moment si besoin est, il est recommandé de mener un entretien de bilan afin de montrer à la personne en formation où elle en est. Le formateur a ainsi la possibilité d'aborder en temps utile les constatations qu'il a faites, ce qui permet aux personnes en formation de tirer parti de leur potentiel.



---

## Evaluation, autoévaluation et entretien

Le formateur évalue les deux compétences professionnelles (objectifs évaluateurs), la compétence méthodologique et la compétence sociale et personnelle en attribuant une note partielle (note entière ou demi-note) à chacune d'entre elles. L'échelle des notes est la suivante:

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

Le formateur calcule la note globale en établissant la moyenne des 4 notes partielles. La note globale est arrondie à une note entière ou à une demi-note. La règle de l'arrondi mathématique sera appliquée : par exemple 3,75 sera arrondi à 4 et 5,74 à 5,5.

Le formateur justifie le nombre de points et la note qu'il a attribués. Ainsi la note est compréhensible par les personnes en formation. L'autoévaluation des personnes en formation leur permet de procéder à une réflexion sur la base de laquelle ils pourront mesurer leurs connaissances et leurs performances. En se référant à l'évaluation, les formateurs peuvent montrer aux personnes en formation ce qu'elles ont appris et quelles ont été leurs prestations. L'entretien mené à cette occasion sert aussi à indiquer où la personne en formation présente encore un potentiel de développement ou des faiblesses dans son comportement au travail et sa manière d'apprendre. Les résultats sont consignés dans le formulaire STA. Eventuellement, des accords sont convenus pour la suite de l'apprentissage. Le formulaire est signé par le formateur et la personne en formation ainsi que, si cette dernière est mineure, son représentant légal.



## Traitement en ligne (BDEFA2)

Les STA sont saisies en ligne dans la base de données Examen de fin d'apprentissage (BDEFA2). Pour avoir accès à la BDEFA2 ([www.bdefa2.ch](http://www.bdefa2.ch)), il vous faut un nom d'utilisateur et un mot de passe, qui sont délivrés par l'Office cantonal de la formation professionnelle.

Vous pouvez préparer le formulaire STA (rapport de formation) à l'écran, l'enregistrer et en imprimer des parties. L'évaluation en entreprise achevée, le formulaire peut être imprimé. Les données de la version imprimée et signée sont (à l'exception des signatures) identiques à celles transmises par voie électronique à la BDEFA2. La version papier doit être déposée dans le dossier personnel de la personne en formation. La saisie en ligne des notes STA permet de réduire le travail administratif. Grâce à la BDEFA2, vous avez en permanence une vue d'ensemble de l'état de l'évaluation des prestations de toutes les personnes en formation dans votre entreprise.

Toutes les informations sur le traitement en ligne des STA se trouvent sur la base de données examen de fin d'apprentissage (BDEFA2) à l'adresse suivante : [support.bdefa2.ch](http://support.bdefa2.ch).

## Obligation de conservation

Tous les documents relatifs aux STA doivent être conservés durant une année au moins à dater de la communication du résultat global de la procédure de qualification ou jusqu'à la conclusion d'une éventuelle procédure de recours.

L'ensemble des documents relatifs aux STA doivent être conservés dans le dossier individuel de la personne en formation, tenu par le service du personnel. En cas de résiliation du contrat d'apprentissage, tous ces documents doivent être remis à la personne en formation. Celle-ci les remettra à son nouveau formateur en entreprise si elle poursuit sa formation sur la base d'un nouveau contrat. L'autorité cantonale peut ordonner que les documents en question soient remis à l'autorité cantonale d'examen.

Vous trouverez un exemple de STA sur [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch) → Employé-e de commerce S&A → Supports supplémentaires DFP 2019.

## Contrôle de compétences des CI

Les contrôles de compétences des CI (CC-CI) englobent des compétences professionnelles, ainsi qu'une sélection de compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Les CC-CI sont évalués par les responsables des CI et se réfèrent aux instruments introduits en lien avec l'objectif évaluateur des CI «Communication et collaboration dans l'entreprise». Dans le cadre des CC-CI, les personnes en formation traitent des unités d'apprentissage, des mandats pratiques et des présentations d'œuvre sur l'environnement d'apprentissage numérique Konvink pendant des phases d'apprentissage autonome encadrées entre les jours de CI.

Les apprentis de la formation initiale en entreprise élaborent deux CC-CI pendant la formation. Les notes des deux CC-CI ont la même pondération et sont prises en compte, avec les six notes des STA, dans la note d'expérience de la partie entreprise.

### FIEc

Les apprentis de la formation initiale en école élaborent un CC-CI pendant le stage de longue durée. La note du CC-CI est prise en compte, avec les deux notes des STA du stage de longue durée et la note obtenue dans le cadre des parties pratiques intégrées (PPI), dans la note d'expérience de la partie entreprise.

Vous trouverez une vue d'ensemble pour la FIEn et la FIEc dans le rabat de la jaquette au début du présent DFP.

---

Konvink propose plusieurs possibilités d'apprentissage aux personnes en formation : elles peuvent documenter leurs mises en œuvre (mandats pratiques et présentations d'œuvre) à l'aide de divers médias, les mettre à la disposition de leurs collègues, en discuter avec ces derniers et préparer ainsi la réflexion dans le CI. Konvink soutient la mise en œuvre de l'objectif évaluateur des CI « Communication et collaboration dans l'entreprise » et le développement de diverses compétences interdisciplinaires. Il s'agit en l'occurrence de compétences opérationnelles centrales qui sont également essentielles à la réussite de la formation en entreprise.

### **Etendue et évaluation**

La présentation du fonctionnement du CC-CI a lieu pendant le CI.

Le CC-CI se compose d'une présentation d'œuvre, qui est documentée sur l'environnement d'apprentissage numérique Konvink à l'aide de plusieurs médias dans le cadre du mandat pratique.

La mise en œuvre est présentée pendant le CI et évaluée par le responsable du CI. Les responsables des CI évaluent les prestations des personnes en formation sur la base d'une grille prescrite par la CIFIC Suisse et les justifient.

L'évaluation se base sur des critères d'évaluation fixés par la CIFIC Suisse et sur des points. Les critères applicables sont disponibles sur Konvink.

La note est calculée comme suit :

$(\text{nombre de points atteints} / \text{nombre maximal de points}) \times 5 + 1$ .

Si le CC-CI n'est pas remis pour évaluation dans les délais impartis, la commission des cours de la CIFIC cantonale fixe un délai supplémentaire approprié. En cas de respect du délai supplémentaire, la personne en formation se voit retirer une note entière. En cas de non-respect du délai supplémentaire sans justification, le CC-CI est sanctionnée par la note 1.0.

### **Plagiats**

Le CC-CI doit être rédigé de manière individuelle et autonome par les personnes en formation. Tous les contenus dont les apprentis ne sont pas les auteurs doivent être signalés et la source doit toujours être indiquée.

Lorsqu'ils publient leurs œuvres, les apprentis confirment qu'ils ont réalisé le travail seuls. La reprise de textes et d'idées d'autres personnes sans indication claire constitue en général une violation des droits d'auteur. Un plagiat enfreint le règlement d'examen et est sanctionné en conséquence dans l'évaluation.

### **Procédure, moments et délais**

Les responsables des CI instruisent les apprentis sur la forme et le contenu du CC-CI et sur les délais cantonaux à respecter obligatoirement.

Les apprentis commencent à travailler sur le CC-CI à l'issue de la présentation pendant le CI. Les entreprises mettent à disposition des personnes en formation un créneau de 15 heures maximum dans l'entreprise par CC-CI. Si les personnes en formation ont besoin davantage de temps, elles doivent prendre sur leur temps libre.

Les responsables des CI permettent aux personnes en formation de s'échanger sur leurs présentations d'œuvre pendant les CI. Elles encouragent ainsi l'apprentissage autonome dans les CI.

La commission des cours de la CIFIC Suisse cantonale est responsable de la saisie des notes dans la BDEFA2. Les délais ci-après doivent être respectés :

- CC-CI 1: le 15 août au plus tard
- CC-CI 2: le 15 août au plus tard

#### FIEc

Pour les apprentis de la formation initiale en école, le délai ci-après est applicable dans le cadre du stage de longue durée :

- CC-CI 2: au plus tard le 15 mai de l'année de l'examen de la partie entreprise.

#### Conservation

Les documents d'évaluation relatifs au CC-CI sont conservés sous forme papier ou électronique par la commission des cours de la CIFIC Suisse cantonale. Le délai de conservation est d'au moins un an après publication du résultat global à l'issue de la partie entreprise de la procédure de qualification ou après la fin de la procédure de recours valable.



#### Tâches des formateurs

Ils encadrent les personnes en formation en fonction des besoins dans les différents travaux concernant le CC-CI. Avec votre login personnel pour Konvink (voir section «Travailler dans l'environnement d'apprentissage numérique Konvink »), vous avez accès aux unités de formation et pouvez donc utiliser certains éléments pour la mise en œuvre de la formation en entreprise. Vous trouverez également sur Konvink les mandats pratiques, qui constituent la base du CC-CI. Les apprentis sont encadrés pendant le CI pour soumettre leur projet d'œuvre à leur formateur en ce qui concerne le respect des dispositions de leur entreprise en matière de protection des données. Cette vérification sur invitation des apprentis est possible aussi sans login personnel à Konvink.

Après évaluation des prestations et saisie de la note du CC-CI, les formateurs peuvent voir la note finale dans la BDEFA2. La commission des cours de la CIFIC Suisse sur place informe en outre directement les apprentis et les formateurs de la note du CC-CI.

### Déroulement et responsabilités

| Etape                                                                                                                                                               | Responsabilité                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Introduction du mandat pratique dans le cours interentreprises                                                                                                      | Responsable des CI              |
| ↓                                                                                                                                                                   |                                 |
| Traitement du mandat pratique dans l'entreprise pendant 15 heures au maximum                                                                                        | Apprenti-e                      |
| ↓                                                                                                                                                                   |                                 |
| Approbation par le formateur après vérification du contenu en termes de protection des données relatives à l'entreprise                                             | Formateur                       |
| ↓                                                                                                                                                                   |                                 |
| Publication de l'œuvre au sein de la classe du CI                                                                                                                   | Apprenti-e                      |
| ↓                                                                                                                                                                   |                                 |
| Possibilité d'échange entre les apprentis pendant les CI concernant leurs présentations d'œuvre                                                                     | Apprenti-e (responsable des CI) |
| ↓                                                                                                                                                                   |                                 |
| Remaniement de la présentation d'œuvre                                                                                                                              | Apprenti-e                      |
| ↓                                                                                                                                                                   |                                 |
| Remise de la publication d'œuvre pour évaluation en tant que contrôle de compétences des CI selon les directives et les délais de la commission des cours cantonale | Apprenti-e                      |
| ↓                                                                                                                                                                   |                                 |
| Appréciation de la présentation d'œuvre (CC-CI)                                                                                                                     | Responsable des CI              |
| ↓                                                                                                                                                                   |                                 |
| Saisie de la note sur BDEFA2, communication à l'apprenti-e et aux formateurs ainsi qu'archivage des documents.                                                      | Commission des cours            |

## Procédure de qualification

Dans cette section, vous trouverez les informations les plus importantes sur les examens finaux « Pratique professionnelle – écrit » et « Pratique professionnelle – oral » ainsi que diverses vues d'ensemble sur la partie entreprise et la partie scolaire de la procédure de qualification.

Vous trouverez des informations complémentaires concernant la procédure de qualification sur : [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch)

- Directive pour les experts aux examens finaux « Pratique professionnelle – oral »
- Catalogue de critères pour l'examen final « Pratique professionnelle – oral »
- Série d'examen zéro à titre d'entraînement pour l'examen final « Pratique professionnelle – écrit »

### Groupes d'entreprises

Des directives spéciales sont applicables à l'organisation des examens oraux des différents groupes d'entreprises. Veuillez tenir compte des consignes de votre groupe d'entreprises et de son catalogue de critères.



## Partie entreprise: domaines de qualification et notes d'expérience

La partie entreprise de la procédure de qualification (PQua) est composée des notes d'expérience de la partie entreprise et des notes obtenues aux examens «Pratique professionnelle – écrit» et «Pratique professionnelle – oral».

| Pratique professionnelle – écrit           | Organisation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pondération                            |                                                            | Arrondi à                 |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------|
|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | PQua régulière<br>OrFo, art. 22, al. 2 | PQua pour adultes (cas particulier)<br>OrFo, art 24, al. 2 |                           |
| Pratique professionnelle – oral            | Examen écrit d'une durée de 90 minutes. Objet : objectifs évaluateurs des lieux de formation «entreprise» et «cours inter-entreprises» et compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies.                                                                                                                                                                                                                                         | 25 %                                   | 50 %                                                       | note entière ou demi-note |
| Notes d'expérience de la partie entreprise | Examen oral d'une durée de 30 minutes.<br>– Partie A : jeu de rôles (p.ex. entretien de conseil, d'information ou de vente ou discussion interne à l'entreprise). L'accent est mis sur les objectifs évaluateurs obligatoires et sur les objectifs évaluateurs des CI.<br>– Partie B : entretien professionnel, principalement axé sur les objectifs évaluateurs optionnels. L'autoévaluation fait également partie de l'entretien professionnel. | 25 %                                   | 50 %                                                       |                           |
| Notes d'expérience de la partie entreprise | Les notes d'expérience sont composées des éléments suivants :<br>– 6 situations de travail et d'apprentissage<br>– 2 contrôles de compétences des CI                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 50 %                                   | 0 %                                                        |                           |

### Conditions de réussite (OrFo, art. 22, al. 1, let. a)

«La procédure de qualification avec examen final est réussie si, dans la partie entreprise, la note est supérieure ou égale à 4.0, pas plus d'une note de branche de la partie entreprise est insuffisante et aucune note de branche de la partie entreprise est inférieure à 3.0.»

Au niveau de la FIEc, seul le calcul de la note d'expérience de la partie entreprise est différent (voir tableau ci-dessous) :

| Pratique professionnelle – écrit           | Organisation                                                                                                                                                                                                                                     | Pondération | Arrondi à                 |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------|
| Notes d'expérience de la partie entreprise | Les notes d'expérience sont composées des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"><li>– 1 contrôle de compétence des PPI</li><li>– 2 situations de travail et d'apprentissage</li><li>– 1 contrôle de compétences des CI</li></ul> | 50 %        | note entière ou demi-note |

---

## Pratique professionnelle – écrit

### Bases

Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 (état le 1<sup>er</sup> mai 2017), art. 21, al. 1, let. a : « Pratique professionnelle – écrit »: cet examen porte sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises.

### Forme, contenu et épreuves d'examen

L'examen écrit comprend des tâches, des situations et des contenus de pratique professionnelle tels qu'on les rencontre dans la vie professionnelle. Ils sont évalués sous l'angle des connaissances et de l'action.

Les objectifs évaluateurs obligatoires des lieux de formation « entreprise » et « cours interentreprises » figurant au chapitre « Branche et entreprise » constituent la base des séries d'examen. L'examen peut comprendre des compétences méthodologiques, sociales et personnelles choisies (voir chapitre « Compétences interdisciplinaires »).

### Evaluation et attribution des notes

Tous les critères d'évaluation ainsi que l'attribution du nombre de points par tâche sont indiqués dans les séries d'examen. La note est attribuée sur la base du nombre de points obtenus.

### Durée et utilisation de moyens auxiliaires

L'examen dure 90 minutes. Les candidats passent les épreuves individuellement. Hormis une calculatrice non programmable et non imprimante, aucun autre matériel n'est autorisé.

## Préparation

Pour réussir l'examen écrit, il faut impérativement avoir traité les objectifs évaluateurs de l'entreprise et avoir suivi les cours interentreprises. Des épreuves d'examen font l'objet du dernier cours interentreprises. Les solutions sont débattues en commun et les personnes en formation sont informées de la façon dont les experts effectuent leur évaluation. D'autres cours ou moyens d'enseignement ne sont pas nécessaires.



## Conseils et astuces pour la personne en formation

- Vous trouverez la série d'examen zéro à titre d'entraînement sur [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch)  
→ Employé-e de commerce S&A → Procédure de qualification. Important: faites d'abord la série en entier et n'utilisez la solution qu'à la fin, comme contrôle.
- Lisez attentivement les énoncés.
- Essayez d'établir le rapport avec votre activité au sein de l'entreprise formatrice.
- Pensez de manière pratique et orientée solution.
- Tenez-vous en toujours à la situation initiale et aux questions posées. Répondez avec précision. Si l'on vous demande de répondre en quelques mots, n'indiquez que des mots-clés. Si l'on vous demande de formuler des phrases, répondez en formulant des phrases complètes. Si l'on vous demande trois énoncés, écrivez trois énoncés.
- Songez aux experts et écrivez de manière bien lisible.
- Préparez-vous de manière tout à fait générale à la situation d'examen. En ce qui concerne le temps imparti et l'organisation, les mêmes principes sont valables que ceux régissant les examens scolaires finaux. Il existe différentes brochures et informations à ce sujet.



## Conseils et astuces pour le formateur

Familiarisez-vous avec une série d'examen.

Montrez aux personnes en formation le rapport de cette série avec le quotidien et le contexte de l'entreprise formatrice.

---

## Pratique professionnelle – oral

### Bases

Ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 (état le 1<sup>er</sup> mai 2017), art. 21, al. 1, let. b : « Pratique professionnelle – oral » : cet examen a lieu sous la forme d'un jeu de rôles et d'un entretien professionnel et porte sur les objectifs évaluateurs de l'entreprise et des cours interentreprises (l'examen dure 30 minutes).

### Préparation

Pour réussir l'examen oral, il faut avoir traité les objectifs évaluateurs de l'entreprise et suivi les cours interentreprises. Le dernier cours interentreprises aborde l'examen oral de manière approfondie. D'autres cours ou moyens d'enseignement ne sont pas nécessaires.

### Profil de formation et des prestations

L'examen oral repose sur le profil de formation et des prestations établi par les personnes en formation (voir chapitre « Planification et contrôle de la formation »).

### Experts aux examens

Les experts sont des personnes issues de la vie professionnelle. Ils sont formés par la branche de formation et d'examens de manière à pouvoir remplir leur mission. L'examen oral est présenté devant deux experts. Les résultats des examens ne doivent être transmis ni au candidat/à la candidate, ni à des tiers. Ils sont communiqués aux personnes concernées après la réussite de la procédure de qualification par écrit par le biais de la décision de l'autorité cantonale avec mention des voies de recours.

## Vue d'ensemble

| Examen final «Pratique professionnelle – oral»                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Cet examen a pour but d’attester l’aptitude à agir de manière professionnelle et à associer la réflexion et l’action dans le traitement de situations professionnelles, ainsi que de présenter des situations concrètes de la pratique professionnelle.                                                      |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |
| Partie A: Jeu de rôles                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      | Partie B: Entretien professionnel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |
| <p>Le jeu de rôles peut être composé d’un entretien de conseil, d’information ou de vente ou d’une discussion interne à l’entreprise.</p> <p>Le jeu de rôles simule les exigences d’une situation professionnelle typique. Il tient compte des produits et services concrets de l’entreprise formatrice.</p> |                                      | <p>L’entretien professionnel se réfère à des situations, à des processus et à des activités dans l’entreprise formatrice. Il est axé sur les compétences professionnelles des objectifs évaluateurs optionnels.</p> <p>Outre l’application concrète dans le jeu de rôles, l’entretien professionnel évalue la capacité d’analyse dans le sens d’une expérience pratique réflexive. Les candidats expliquent par exemple sur quelles suppositions, réflexions, évaluations, attentes, etc. leurs actions reposent et comment ils réagissent à des changements (directives, conditions cadres, objectifs, etc.) dans des situations, des activités et des processus précis, ce qui permet également une évaluation prévisible de l’aptitude professionnelle.</p> |                                      |
| Déroulement et durée                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |
| L’examen oral débute avec le jeu de rôles.                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      | Si nécessaire, l’entretien professionnel peut se référer au jeu de rôles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |
| 5 minutes de préparation et 15 minutes d’examen                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      | 15 minutes d’examen                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |
| Evaluation des prestations et attribution des notes                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |
| Compétences professionnelles et méthodologiques<br><b>2 objectifs évaluateurs</b>                                                                                                                                                                                                                            | Compétences sociales et personnelles | Compétences professionnelles et méthodologiques<br><b>2 objectifs évaluateurs optionnels</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Compétences sociales et personnelles |
| L’évaluation se base sur les critères définis dans le catalogue de critères <sup>1</sup> (compétences professionnelles et méthodologiques, compétences sociales et personnelles).                                                                                                                            |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |
| 2 notes partielles <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                              | 1 note partielle <sup>2</sup>        | 2 notes partielles <sup>2</sup>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 1 note partielle <sup>2</sup>        |
| La moyenne des six notes partielles aboutit à <b>la note de branche<sup>2</sup></b> « Pratique professionnelle – oral ».                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |

1 [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch) > Employé-e de commerce S&A > Procédure de qualification

2 Notes entières ou demi-notes

## Repères et entrée en matière

| Partie A: Jeu de rôles                                                                                                                                                                                                                                                                             | Partie B: Entretien professionnel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L'examen oral se base sur le <b>profil de formation et des prestations (PFP)</b> . L'application est décrite dans le dossier de formation et des prestations S&A. Les formulaires des PFP pour les différents groupes cibles sont disponibles sur : <a href="http://www.cifc.ch">www.cifc.ch</a> . |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| A l'aide du profil de formation et des prestations individuel des candidats, les experts aux examens déterminent une situation d'entretien professionnel typique et choisissent les objectifs évaluateurs correspondants.                                                                          | <p>A l'aide du PFP individuel des candidats, les experts aux examens choisissent deux objectifs évaluateurs optionnels<sup>3</sup> et fournissent le contexte (situations, processus et activités).</p> <p>Au début de l'entretien, le candidat décrit l'activité, le processus de travail ou la situation professionnelle.</p> <p>Les experts aux examens mènent l'entretien de sorte qu'un dialogue professionnel puisse s'instaurer. Les questions sont formulées de sorte que les candidats aient la possibilité de réfléchir à leur pratique professionnelle ainsi qu'à leurs forces et à leurs faiblesses. Cela peut s'inscrire dans les exigences posées au contexte choisi, aux changements thématiques et/ou en lien avec l'aptitude professionnelle générale.</p> |

<sup>3</sup> Si le PFP du candidat l'exige, un objectif évaluateur optionnel peut exceptionnellement être combiné à un objectif évaluateur obligatoire approprié.

## Différences entre le jeu de rôles et l'entretien professionnel

| Partie A: Jeu de rôles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Partie B: Entretien professionnel                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Le jeu de rôles simule un entretien avec une cliente/un client ou un autre interlocuteur interne ou externe et reste relativement « superficiel » sur le plan professionnel.</li> <li>– Les candidats montrent leur aptitude à communiquer et leur force de persuasion.</li> </ul>                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>– L'entretien professionnel est un entretien entre deux professionnels et est plus approfondi sur le plan professionnel (toutefois, pas de jeu « questions-réponses » et pas d'approfondissements théoriques).</li> <li>– Les candidats montrent leur expérience pratique réflexive et leurs aptitudes professionnelles.</li> </ul>                                                   |
| Exigences posées aux candidats                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Aider une personne à la recherche d'un conseil.</li> <li>– Vendre ou expliquer un produit et/ou un service (entretien de vente ou de conseil), expliquer un produit, un service ou une situation (entretien d'information).</li> <li>– Identifier les souhaits et les besoins.</li> </ul>                                                                       | <p>Maintenir un dialogue professionnel.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Répondre à des demandes, exprimer des opinions, prendre position et la défendre.</li> <li>– Pouvoir réagir à des questions intermédiaires, à des opinions contraires et à des changements dans les conditions cadres du contexte.</li> </ul>                                                                                            |
| Rôle des experts aux examens                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les experts aux examens préparent une situation professionnelle typique ciblée sur les candidats.</li> <li>– Ils assurent leur rôle de client externe ou interne ; ils « en savent moins » que les candidats.</li> <li>– Les experts posent des questions, réagissent et interviennent dans le rôle précité. L'entretien est mené par les candidats.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Les experts aux examens choisissent des activités, des processus de travail ou des situations qui sont adaptés à l'objectif évaluateur et aux candidats.</li> <li>– Les experts et les candidats sont sur un pied d'égalité en ce qui concerne les connaissances professionnelles.</li> <li>– Les experts mènent l'entretien en tant que professionnels dans le domaine.</li> </ul> |

### Thèmes de discussion possibles dans l'entretien professionnel

| Conduite d'entretien par l'expert                                                                                                  | Exigences posées aux candidats                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Emet des oppositions, apporte de nouveaux aspects et/ou émet des critiques.                                                        | Réagit aux oppositions, prend position sur les nouveaux aspects, montre comment utiliser les critiques.                                                           |
| Propose des processus alternatifs.                                                                                                 | Evalue la proposition.                                                                                                                                            |
| Amène dans la discussion des changements concrets du contexte, des conditions cadres et des processus.                             | Evalue les conséquences auxquelles s'attendre en raison de ces changements.                                                                                       |
| Se renseigne sur des solutions possibles pour l'optimisation d'un processus (p.ex, augmentation de l'efficacité, économies, etc.). | Emet des propositions de solutions et présente les effets et les conséquences auxquels s'attendre.                                                                |
| Se renseigne sur des sources d'erreurs possibles ou montre des sources d'erreurs concrètes possibles.                              | Evalue les effets sur le processus de travail et montre comment éviter les erreurs.                                                                               |
| Thématise une situation concrète exigeante issue du quotidien professionnel, des dépendances ou des recoupements importants.       | Analyse et évalue la situation et les dépendances ou les recoupements, présente des possibilités d'action et établit un lien avec son expérience professionnelle. |



### Conseils et astuces pour la personne en formation

- Familiarisez-vous avec le site Web de votre entreprise.
- Dans l'entreprise formatrice ou dans votre entourage privé, prenez activement contact avec des personnes qui vivent quotidiennement pareilles situations d'entretien. Demandez-leur de vous indiquer les difficultés, les argumentations et les écueils. Comment les professionnels se préparent-ils aux entretiens ?
- Exercez-vous à parler, évitez les expressions imprécises et les mots de remplissage (du genre « euh », « comment dire » ou « comment déjà »).
- Remplissez le profil de formation et des prestations compte tenu de vos activités dans l'entreprise.
- Préparez-vous de manière tout à fait générale à la situation d'examen. En ce qui concerne le temps imparti et l'organisation, ce sont les mêmes principes que ceux régissant les examens scolaires finaux. Il existe différentes brochures et informations à ce sujet.
- Vous trouverez une vidéo relative aux examens « Pratique professionnelle – oral » sur [www.cifc.ch](http://www.cifc.ch) → Employé-e de commerce S&A → Procédure de qualification.



### Conseils et astuces pour le formateur

- Pratiquez des jeux de rôle avec la personne en formation, dans les conditions de l'examen oral.
- Donnez à la personne en formation la possibilité de vivre des situations d'entretien réelles.
- Autorisez la personne en formation à participer activement aux situations d'entretien.
- Donnez un feedback sur les situations d'entretien auxquelles ont participé les personnes en formation.

## Partie école: domaines de qualification, organisation, pondération

| Notes de branche                                  | Organisation des domaines de qualification <sup>1</sup>                                                                                                                 | <sup>2</sup> Pondération |                  | Organisation des domaines de qualification <sup>1</sup>                                                                                                                 | <sup>3</sup> Pondération |                  |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|
|                                                   | Formation initiale de base (B)                                                                                                                                          | Art. 22                  | Art. 24          | Formation initiale élargie (E)                                                                                                                                          | Art. 22                  | Art. 24          |
| Langue standard (langue nationale de la région)   | <b>Examen centralisé écrit d'une durée de 90 à 120 min. + examen oral d'une durée de 20 min. (50 %)</b><br><sup>4</sup> Note d'expérience (50 %)                        | 1/7 <sup>e</sup>         | 1/6 <sup>e</sup> | <b>Examen centralisé écrit d'une durée de 90 à 120 min. + examen oral d'une durée de 20 min. (50 %)</b><br><sup>4</sup> Note d'expérience (50 %)                        | 1/8 <sup>e</sup>         | 1/6 <sup>e</sup> |
| 1 <sup>re</sup> langue étrangère                  | <b>Examen centralisé écrit d'une durée de 60 à 90 min. + examen oral d'une durée de 20 min. ou certificat accrédité (50 %)</b><br><sup>4</sup> Note d'expérience (50 %) | 1/7 <sup>e</sup>         | 1/6 <sup>e</sup> | <b>Examen centralisé écrit d'une durée de 60 à 90 min. + examen oral d'une durée de 20 min. ou certificat accrédité (50 %)</b><br><sup>4</sup> Note d'expérience (50 %) | 1/8 <sup>e</sup>         | 1/6 <sup>e</sup> |
| 2 <sup>e</sup> langue étrangère                   |                                                                                                                                                                         |                          |                  | <b>Examen centralisé écrit d'une durée de 60 à 90 min. + examen oral d'une durée de 20 min. ou certificat accrédité (50 %)</b><br><sup>4</sup> Note d'expérience (50 %) | 1/8 <sup>e</sup>         | 1/6 <sup>e</sup> |
| Information, communication, administration ICA I  | <b>Examen centralisé écrit d'une durée de 150 à 180 min.</b>                                                                                                            | 1/7 <sup>e</sup>         | 2/6 <sup>e</sup> | <b>Examen centralisé écrit d'une durée de 90 à 120 min. (50 %)</b><br><sup>4</sup> Note d'expérience (50 %)                                                             | 1/8 <sup>e</sup>         | 1/6 <sup>e</sup> |
| Information, communication, administration ICA II | <sup>4</sup> Note d'expérience                                                                                                                                          | 1/7 <sup>e</sup>         |                  |                                                                                                                                                                         |                          |                  |
| Economie et société E&S I                         | <b>Examen centralisé écrit d'une durée de 150 à 180 min.</b>                                                                                                            | 1/7 <sup>e</sup>         | 2/6 <sup>e</sup> | <b>Examen centralisé écrit d'une durée de 180 à 240 min.</b>                                                                                                            | 2/8 <sup>e</sup>         | 2/6 <sup>e</sup> |
| Economie et société E&S II                        | <sup>4</sup> Note d'expérience                                                                                                                                          | 1/7 <sup>e</sup>         |                  | <sup>4</sup> Note d'expérience                                                                                                                                          | 1/8 <sup>e</sup>         |                  |
| Travaux de projet                                 | <sup>4</sup> Note d'expérience du module A&R (50 %)<br>Un Travail autonome (50 %)                                                                                       | 1/7 <sup>e</sup>         |                  | <sup>4</sup> Note d'expérience du module A&R (50 %)<br>Un Travail autonome (50 %)                                                                                       | 1/8 <sup>e</sup>         |                  |

1 Un domaine de qualification est une procédure de qualification avec examen final.

2 L'art. 22, al. 4, let. a, OrFo règle le cas standard dans le *profil B* ; l'art. 24, al. 3, let. a, OrFo règle le cas particulier des personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée.

3 L'art. 22, al. 4, let. b, OrFo règle le cas standard dans le *profil E* ; l'art. 24, al. 3, let. b, OrFo règle le cas particulier des personnes qui ont suivi la formation préalable hors du cadre de la formation professionnelle initiale réglementée.

4 Art. 22, al. 5 : « Les notes d'expérience de la partie scolaire correspondent à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de toutes les notes semestrielles dans le domaine d'enseignement et le profil correspondants. En cas de passage de la voie de formation avec maturité professionnelle intégrée au profil E sans maturité professionnelle, pour les notes de branche selon l'art. 44, al. 2, seules les nouvelles notes d'expérience sont prises en compte ». Le renvoi à l'al. 44, al. 2 permet de garder les notes d'expérience ICA et les notes du module A&R en cas de passage de la voie de formation avec maturité professionnelle au profil E sans maturité professionnelle.



[illegible]



