

9. Glossaire

Attestation fédérale professionnelle (AFP)

La personne qui a réussi la procédure de qualification au terme de sa formation d'assistant de bureau reçoit l'attestation fédérale de formation professionnelle. Cette attestation l'autorise à porter le titre légalement protégé d'«assistante de bureau AFP/assistant de bureau AFP». Pour les assistants de bureau AFP qui souhaitent effectuer une formation complémentaire en tant qu'employé de commerce CFC, la première année de formation est prise en compte. Le dossier de formation et des prestations concerne exclusivement la formation d'employé de commerce CFC.

BDEFA 2

Cette base de données centrale des cantons administre toutes les données de base des personnes en formation. Les notes STA et UF ainsi que les notes de la partie entreprise de l'examen final (oral et écrit) y sont saisies.

Branche de formation et d'examen

La formation en entreprise et la procédure de qualification en entreprise pour la profession d'«employée de commerce/employé de commerce» se fonde sur le catalogue des objectifs évaluateurs et le dossier de formation et des prestations d'une branche. La Branche Commerce est la branche de formation accréditée pour le commerce.

Branche et entreprise

Le domaine de formation «Branche et entreprise» comprend huit objectifs particuliers. Ceux-ci sont identiques pour toutes les branches. Ils sont concrétisés par des objectifs évaluateurs spécifiques à la branche dans le cadre de la formation en entreprise et des cours interentreprises.

Certificat fédéral de capacité (CFC)

La personne qui a réussi la procédure de qualification de la formation commerciale initiale reçoit le certificat fédéral de capacité (CFC). Le CFC autorise ses titulaires à porter le titre légalement protégé d'«employée de commerce CFC» ou d'«employé de commerce CFC».

Changement de profil

Si les prestations de la personne en formation sont particulièrement bonnes, elle peut changer du profil B au profil E ou du profil E au profil M au terme du troisième semestre au plus tard. Les personnes dont les prestations scolaires sont insuffisantes changent du profil E au profil B sur la base des dispositions de promotion de l'art. 17 de l'ordonnance sur la formation. L'ordonnance sur la maturité professionnelle du 24 juin 2009 règle les conditions de promotion au sein des écoles de maturité professionnelle.

Compétences méthodologiques

Les employés de commerce disposent d'instruments et de méthodes pour acquérir et utiliser à bon escient des connaissances et des savoir-faire. Grâce à une bonne organisation personnelle du travail, les compétences méthodologiques leur permettent de travailler de manière méthodique et planifiée, d'utiliser judicieusement les outils de travail et de résoudre les problèmes de façon ciblée et réfléchie.

Compétences professionnelles

Les compétences professionnelles rendent les personnes en formation aptes à résoudre de manière compétente et autonome les tâches et les problèmes qui se présentent dans le domaine professionnel commercial et à répondre aux exigences changeantes de leur future profession.

Compétences sociales et personnelles

Les compétences sociales et personnelles permettent aux employés de commerce de construire conjointement des relations humaines et de relever avec assurance les défis de la communication et du travail en équipe. Ce faisant, ils renforcent leur personnalité et sont disposés à travailler à leur développement personnel.

Connaissances de la branche

Les connaissances de la branche thématisent les objectifs évaluateurs spécifiques à la branche de la formation en entreprise et des CI.

Contrat d'apprentissage

Le contrat d'apprentissage règle la nature et la durée de la formation, le salaire, la période d'essai, la durée de travail et les vacances. Les parties contractantes sont la personne en formation et l'entreprise formatrice. Les parents (représentants légaux) ne sont pas partie contractante, mais agissent en qualité

de représentants légaux lors de la conclusion du contrat si la personne en formation est mineure. Le service de la formation professionnelle approuve le contrat d'apprentissage, mais n'est pas partie contractante non plus.

Cours interentreprises (CI)

Les personnes effectuant une formation commerciale initiale de la Branche Commerce suivent un cours interentreprises par semestre. Les cours interentreprises appuient la formation en entreprise dans les domaines suivants: connaissances de la branche, encouragement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles, préparation des STA, des UF et de la procédure de qualification, etc.

Critères de réussite

Conditions de réussite de l'examen final. Les critères de réussite définissent les conditions nécessaires pour réussir la partie entreprise et la partie école de la procédure de qualification. Il faut réussir les deux parties pour obtenir le CFC.

Dossier de formation et des prestations (DFP)

Le dossier de formation et des prestations est un instrument de planification et de pilotage conçu pour la formation professionnelle initiale. Il donne les directives à suivre pour la formation en entreprise. Il fournit aux personnes en formation des instructions qui leur permettront d'atteindre les objectifs évaluateurs prescrits. Les personnes en formation y consignent leurs expériences d'apprentissage et y documentent leurs prestations.

Dossier de candidature

Une partie du dossier de formation et des prestations est réservée au classement du dossier de candidature. La personne en formation peut y intégrer des documents importants qui lui permettront de formuler sa candidature après sa formation.

Dossier de formation

Les personnes en formation consignent régulièrement leur progression d'apprentissage dans le dossier de formation. Elles y indiquent également les parties non traitées d'un objectif évaluateur. Par ailleurs, elles y décrivent leurs expériences d'apprentissage, y compris les situations d'entretien concrètes qu'elles ont vécues.

Dossier des prestations

Les résultats des évaluations STA et UF, les rapports sur les prestations CI ainsi que les bulletins semestriels et les certificats délivrés par les écoles professionnelles font partie du dossier des prestations.

Ecole professionnelle

L'école professionnelle est un des trois lieux de formation (entreprise, CI, école professionnelle). Elle dispense la formation scolaire aux personnes en formation des profils B et E. Celle-ci comprend 1800 périodes d'enseignement.

Economie et société (E&S)

Domaine d'enseignement de la formation scolaire. Le nombre de leçons y relatives est réglé dans la partie B du plan de formation. Les contenus sont fixés par le catalogue des objectifs évaluateurs correspondant.

Entretien d'évaluation/entretien d'appréciation

Lors de l'entretien d'évaluation, la personne en formation et le formateur pratique font le point sur les résultats obtenus pour les STA ou les UF. Sur la base de critères donnés, le formateur pratique évalue les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles de la personne en formation et lui donne un feedback sur ses points forts et ses possibilités de développement.

Entretien d'évaluation STA

Lors de cet entretien, le formateur pratique et la personne en formation font le point sur les résultats obtenus pour la STA. Sur la base de critères donnés, le formateur pratique évalue les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles de la personne en formation et lui donne un feed-back sur ses points forts et ses possibilités de développement. La personne en formation a l'occasion d'effectuer une évaluation de la formation sur un formulaire séparé.

Entretien préliminaire

Il a généralement lieu dans l'entreprise formatrice. Il facilite la décision en faveur d'un profil ou de l'autre. Outre les dispositions de la future personne en formation, il convient de déterminer ses aptitudes sur la base des bulletins scolaires et d'un test (facultatif).

Entretien professionnel

L'entretien professionnel fait partie de l'examen oral de la pratique professionnelle. L'entretien professionnel se fonde en premier lieu sur l'unité de formation 2 et le programme de formation des personnes en formation.

Evaluation des UF

L'évaluation de l'unité de formation sert de préparation à l'entretien d'évaluation (pour le formateur pratique et la tierce personne indépendante) et servira de base à l'attribution de la note (voir partie 4 du classeur).

Examen final

L'examen final fait partie intégrante de la procédure de qualification. La partie entreprise de l'examen final se compose d'un examen écrit et d'un examen oral. La partie école de l'examen final comprend les branches langue standard, langue(s) étrangère(s), information, communication et administration (ICA), ainsi que économie et société (E&S).

Expériences d'apprentissage

Au cours de chaque semestre, la personne en formation doit consigner ses expériences d'apprentissage dans le dossier de formation. A cet égard, il est très important qu'elle tire des conclusions pour le semestre suivant.

Formateurs

Les formateurs sont responsables de la formation des employés de commerce au sein de l'entreprise. Ils doivent remplir les exigences formulées à l'art. 45 LFPr et 44 OFPr. Dans les grandes entreprises, ils sont assistés dans leur travail par des formateurs pratiques.

Formateur pratique

Le dossier de formation et des prestations fait la différence entre les formateurs pratiques et les formateurs : si ces derniers correspondent aux anciens maîtres de stage, les formateurs pratiques sont l'équivalent des responsables de la formation au sein des départements des entreprises. Ayant fonction de supérieurs hiérarchiques, ils accompagnent les personnes en formation lors de la réalisation des UF et des STA. Dans les petites entreprises, les fonctions de formateurs pratiques et de formateurs sont souvent exercées par la même personne.

Formation initiale de base (profil B)

La formation des employés de commerce du profil B accorde un peu plus d'importance au domaine «Information, communication, administration (ICA)» que celle des employés de commerce du profil E. Elle se réduit toutefois à l'enseignement d'une seule langue étrangère. Les deux profils se différencient uniquement par la formation scolaire. La dénomination professionnelle pour les deux profils est identique «employée de commerce CFC»/«employé de commerce CFC». Le profil est indiqué dans le bulletin des notes.

Formation initiale élargie (Profil E)

Comparés au profil B, les employés de commerce ayant suivi une formation dans le profil E disposent de connaissances moins étendues dans le domaine d'enseignement «Information, communication, administration (ICA)», mais d'un savoir-faire plus approfondi en économie et société (E&S). En outre, ils étudient deux langues étrangères. Les deux profils se différencient uniquement par la formation scolaire. La dénomination professionnelle pour les deux profils est identique «employée de commerce CFC»/«employé de commerce CFC». Le profil est indiqué dans le bulletin des notes.

Formation préliminaire pour les profils

- Profil B: degré secondaire 1, école à exigences moyennes
- bonnes prestations en mathématiques et en français
- bonnes connaissances en allemand ou en anglais

- Profil E: degré secondaire 1, école à exigences moyennes ou élevées
 - très bonnes prestations en mathématiques et en français
 - bonnes connaissances en allemand et en anglais
- Profil M: degré secondaire 1, école à exigences élevées
 - très bonnes prestations en mathématiques et en français
 - très bonnes connaissances en allemand et en anglais
 - réussite de l'examen d'admission
- Pour tous les profils: dactylographie (la maîtrise de la dactylographie doit être acquise avant le début de la formation)

Information/communication/administration (ICA)

Domaine d'enseignement de la formation scolaire. Le nombre de leçons y relatives est réglé dans la partie B du plan de formation. Les contenus sont fixés par le catalogue des objectifs évaluateurs correspondant.

Langues étrangères

Domaines d'enseignement de la formation scolaire. Le nombre de leçons y relatives est réglé dans la partie B du plan de formation. Les contenus sont fixés par le catalogue des objectifs évaluateurs correspondant.

Langue standard

Langue nationale parlée d'ordinaire dans la région linguistique de l'école. Le nombre de leçons relatives à ce domaine d'enseignement est réglé dans la partie B du plan de formation. Les contenus sont fixés par le catalogue des objectifs évaluateurs correspondant.

Lieu de formation

Lieu où l'on transmet du savoir et du savoir-faire. Le système de formation suisse connaît trois lieux de formation : entreprise, cours interentreprises et école professionnelle.

Loi sur la formation professionnelle (LFP)

Loi fédérale sur la formation professionnelle du 13 décembre 2002. Cette loi règle notamment la formation professionnelle initiale, y compris la maturité professionnelle, ainsi que les procédures de qualification et la délivrance de certificats et de titres.

Maturité professionnelle (Profil M)

La maturité professionnelle donne accès sans examen à une haute école spécialisée (en général d'orientation «économie d'entreprise»). La formation est dispensée en cours d'apprentissage au sein d'une école de maturité professionnelle ou en cours d'emploi au terme de la formation commerciale initiale.

Niveaux de compétences C1–C6 (nommés aussi niveaux taxonomiques)

Un niveau de compétences est attribué à chaque objectif évaluateur. Il définit le «degré d'approfondissement» de la formation. C1 est le niveau le plus bas et C6 le niveau le plus élevé. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans la partie 1 de votre DFP.

Note d'expérience

La note d'expérience de la partie entreprise correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des notes des 6 STA et des 2 UF.

Note globale/finale

Elle exprime, pour la partie entreprise et pour la partie école, le résultat obtenu lors de l'examen final. C'est la moyenne, arrondie au dixième, des notes obtenues dans chaque branche.

Objectif évaluateur

Dernier niveau des objectifs de formation. Les objectifs évaluateurs définissent les besoins actuels en matière de développement économique et sociétal. Ils fournissent aux futurs employés de commerce tous les renseignements sur ce qu'ils doivent savoir et maîtriser au terme de leur formation. Les objectifs évaluateurs ne sont pas les mêmes pour la partie entreprise de la formation, la partie école de la formation et les cours interentreprises.

Les objectifs évaluateurs de la partie entreprise de la formation et des CI destinés aux personnes en formation de la Branche Commerce sont répertoriés dans la partie 1 du DFP.

Objectifs de formation

Les objectifs de formation se composent d'objectifs généraux, particuliers et évaluateurs. Dans le cadre de la formation en entreprise, il y a un objectif général, huit objectifs particuliers et, pour chaque branche, un nombre donné d'objectifs évaluateurs pour la formation en entreprise et les CI.

Objectifs évaluateurs obligatoires

Les futurs employés de commerce de la Branche Commerce doivent traiter et réaliser 12 objectifs évaluateurs obligatoires de la formation en entreprise et 28 objectifs évaluateurs obligatoires CI.

Objectifs évaluateurs optionnels

Outre les objectifs évaluateurs, les futurs employés de commerce de la Branche Commerce doivent traiter et réaliser 8 sur 22 objectifs évaluateurs optionnels. Le formateur choisit les objectifs évaluateurs optionnels au début de la formation. Ce faisant, il tient compte des exigences de l'entreprise et, dans la mesure du possible, des aspirations et des capacités de la personne en formation.

Objectif général

Premier niveau des objectifs de formation. 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.

Objectif particulier

Les objectifs particuliers concrétisent les objectifs généraux et décrivent les positions, les attitudes ou le comportement des personnes en formation.

Ordinogramme

L'ordinogramme permet de représenter graphiquement des processus de travail. Il est utilisé dans les unités de formation. Un exemple et les symboles à utiliser sont présentés dans la partie consacrée aux unités de formation.

Ordonnance sur la formation d'employée de commerce/employé de commerce CFC

L'ordonnance sur la formation d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) est le document législatif réglant la formation professionnelle initiale des employés de commerce CFC. Elle définit les éléments essentiels de la formation commerciale initiale, notamment

- l'objet et la durée de la formation initiale,
- les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle,
- les contenus de la formation et les parts assumées par les différents lieux de formation,
- la procédure de qualification, les certificats et les titres.

Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr)

Ordonnance sur la formation professionnelle du 19 novembre 2003. L'ordonnance concrétise la mise en œuvre de la loi sur la formation professionnelle dans la pratique.

Outils d'apprentissage électroniques

Les outils d'apprentissage interactifs permettent aux personnes en formation de contrôler ce qu'elles ont appris. Ils peuvent ainsi être utilisés pour l'apprentissage autodidacte.

Personne en formation

Personne qui effectue la formation professionnelle initiale.(Apprenti)

Plan d'affectation

Au début de la formation, le formateur planifie l'affectation des personnes en formation dans les différents départements de l'entreprise. Les dates des entretiens relatifs aux STA et aux UF, des cours interentreprises, des vacances et d'autres dates importantes sont également inscrites dans ce plan.

Plan de formation Employée de commerce/Employé de commerce CFC

Il concrétise les dispositions d'exécution de l'ordonnance sur la formation. Après un chapitre d'introduction, il décrit

- dans la partie A: les compétences opérationnelles,
- dans la partie B: le tableau des leçons pour l'enseignement professionnel,
- dans la partie C: l'organisation, la répartition, et la durée des cours interentreprises,
- dans la partie D: la procédure de qualification.

Planification de la formation

Il s'agit du travail de planification effectué lors de l'établissement du programme de formation. Une planification préliminaire approfondie de la formation facilite la mise en œuvre de celle-ci au sein de l'entreprise. Vous trouverez des instructions à ce sujet à l'alinéa 2.5 (2^e partie du présent classeur).

Procédure de qualification (autrefois : examens de fin d'apprentissage)

Procédure de qualification est le terme générique pour toutes les procédures permettant de constater qu'une personne dispose des compétences requises par l'ordonnance sur la formation applicable. Vous trouverez des informations plus détaillées à ce sujet dans l'ordonnance sur la formation (Orfo), le plan de formation et les directives spécifiques aux branches.

Profil

La formation commerciale initiale propose trois filières scolaires aux niveaux d'exigence différents : le profil B «formation initiale de base», le profil E «formation initiale élargie» et le profil M (maturité professionnelle). Avant le début de la formation, les parties contractantes conviennent de l'un des deux profils B ou E et consignent leur décision dans le contrat d'apprentissage. Les personnes ayant effectué une formation au degré secondaire I (école à exigences élevées) et disposant d'un bon niveau scolaire peuvent, après avoir réussi l'examen d'admission, suivre les cours de l'école de maturité professionnelle en lieu et place de l'enseignement professionnel au profil E. Au terme de leur formation, un certificat de maturité professionnelle leur est délivré.

Profil de la profession

Brève description des activités et des caractéristiques principales d'un métier. Profil de la profession Employée de commerce/Employé de commerce CFC : les activités des employés de commerce sont centrées sur les prestations de service dans des processus de gestion d'entreprise. Le domaine professionnel des employés de commerce 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.

Programme de formation

L'entreprise formatrice (le formateur en concertation avec le formateur pratique) élabore pour chaque personne en formation un programme de formation individuel. Ce programme comprend les affectations aux différents départements d'une entreprise. Pour chaque semestre, il est procédé à la définition des objectifs évaluateurs (obligatoires et optionnels) à atteindre et des compétences méthodologiques, sociales et personnelles à traiter. Les personnes en formation doivent s'assurer que leur programme de formation est respecté. Les instructions à ce sujet figurent dans 2^e partie du présent classeur.

Rapport relatif à la situation de travail et d'apprentissage (STA)

Conformément à l'ordonnance sur la formation, le formateur pratique établit une fois par semestre le niveau de la personne en formation dans un rapport qui sera discuté avec elle. Ce rapport relatif à la situation de travail et d'apprentissage (STA) permet de préparer l'entretien d'évaluation et sert de base à l'attribution de la note (voir partie 3 du présent classeur).

Rapport sur les prestations CI

Au terme de chaque CI, les personnes en formation passent un test de branche. Le résultat du test et l'évaluation des prestations et du comportement de la personne en formation sont établis par le formateur CI après le cours interentreprises. Ce rapport est communiqué à l'entreprise formatrice de la personne en formation.

Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI)

Conformément à la loi fédérale sur la formation professionnelle, le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation est responsable des formations : www.sefri.admin.ch.

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Au terme de chaque semestre, le formateur pratique évalue les prestations de la personne en formation sur le lieu de travail. Les STA sont comparables aux évaluations des prestations et du comportement effectuées dans le monde du travail. Elles valent comme rapports de formation. Les personnes en formation effectuent six STA en trois ans (une par semestre). Les notes des STA sont prises en compte dans le calcul de la note d'expérience de la procédure de qualification.

Situation d'entretien

Elle fait partie de l'examen oral de la pratique professionnelle. Pour la situation d'entretien, les experts aux examens créent un jeu de rôles individuel sur la base des dossiers de formation (semestres 1 à 5) de la personne en formation.

Tierce personne indépendante

Outre le formateur pratique, une tierce personne indépendante évalue l'unité de formation accomplie en tenant compte de plusieurs critères. Exigences posées à une tierce personne indépendante : elle est autorisée à former des apprentis et garantit une évaluation objective et fiable. La tierce personne indépendante peut faire partie ou non de l'entreprise. Si elle n'en fait pas partie, il peut p.ex. s'agir d'un expert aux examens ou d'un formateur CI. Si elle en fait partie, il est exclu que ce soit un supérieur direct de la personne en formation.

time2learn

Ce programme de banque de données pour la pratique permet une planification efficace et un contrôle transparent de la formation. Il aide ainsi les entreprises à se familiariser avec la formation commerciale initiale et à assurer l'encadrement continu des personnes en formation. Il permet à ces dernières de gérer elles-mêmes leurs progrès dans la réalisation des objectifs et de prendre plus aisément leur responsabilité concernant le contrôle de leur niveau de formation. En outre, les invitations pour les cours interentreprises, tout comme les documents pour la procédure de qualification, sont gérés par la branche et communiqués aux entreprises formatrices via time2learn.

Unité de formation (UF)

Dans le cadre des UF, les personnes en formation décrivent et analysent des processus de travail de l'entreprise. L'objectif est d'encourager l'approche et l'action interdisciplinaires. Les personnes en formation accomplissent l'UF 1 au cours du 3^e ou du 4^e semestre et l'UF 2 au cours du 4^e ou du 5^e semestre. Les notes des deux UF ainsi que celles des six STA forment la note d'expérience de la partie entreprise. Voir aussi partie 4 : Unités de formation.