

**Employée de commerce/ Employé de commerce CFC**  
**Branche Commerce**

**Dossier de formation et**  
**des prestations**

**8<sup>ème</sup> édition 2018**

## **Avertissement**

Ce dossier de formation et des prestations se fonde sur l'ordonnance sur la formation et le plan de formation Employée de commerce/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 ainsi que sur le catalogue des objectifs évaluateurs y afférent de la branche de formation et d'examens de la Branche Commerce. Il est la base contraignante pour la formation en entreprise des employés de la Branche Commerce. Les contenus des parties 3 «Situations de travail et d'apprentissage» et 4 «Unités de formation» servent de directives pour la réalisation et l'évaluation des situations de travail et d'apprentissage (STA) et des unités de formation (UF). Pour des raisons de lisibilité, la forme masculine est employée; elle désigne implicitement les personnes des deux sexes.

## **Impressum**

Edité par	Branche Commerce
Désignation	Employée de commerce/Employé de commerce CFC Branche Commerce Dossier de formation et des prestations DFP
Version	8 <sup>ème</sup> édition 2018 Copyright © by Branche Commerce Printed in Switzerland
Commande	Branche Commerce Güterstrasse 78 Case Postale 656 4010 Bâle +41 61 228 90 30 +41 61 228 90 39 <a href="mailto:info@branche-commerce.ch">info@branche-commerce.ch</a> <a href="http://www.branche-commerce.ch">www.branche-commerce.ch</a>
Droit d'auteur	Tous droits réservés. L'œuvre et ses parties sont protégés par la loi. Toute utilisation en dehors des limites de la loi requiert l'accord écrit de l'éditeur.

## Répertoire

---

Introduction et objectifs de formation	1
Programme de formation et expériences d'apprentissage en entreprise	2
Situations de travail et d'apprentissage (STA)	3
Unités de formation (UF)	4
Procédure de qualification en entreprise	5
Cours interentreprises	6
Ecole professionnelle	7
Ordonnance sur la formation, plan de formation, contrat d'apprentissage	8
Glossaire	9
Time2learn	10
Documents personnels	11
Dossier de candidature	12

# Table des matières

---

<b>1. Introduction et objectifs de formation.....</b>	<b>6</b>
1.1 Bienvenue dans le monde professionnel ! .....	6
1.2 Contenu du dossier de formation et des prestations .....	9
1.3 Abréviations.....	10
1.4 Formation en entreprise et cours interentreprises : personnes et tâches.....	11
1.5 Aperçu sur le déroulement de la formation.....	12
1.6 Objectifs évaluateurs .....	15
1.7 Catalogue des objectifs évaluateurs destiné aux personnes en formation de la branche commerce ..	22
<b>2. Programme de formation et expériences d'apprentissage en entreprise .....</b>	<b>41</b>
2.1 Plan d'affectation .....	42
2.2 Objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels .....	43
2.3 Définir le programme de formation .....	43
2.4 Dossier de formation en entreprise .....	45
2.5 Apprendre en exécutant des travaux au sein de l'entreprise.....	51
2.6 Remarques destinées aux formateurs et aux formateurs pratiques (planification formation).....	53
2.7 Questions et réponses relatives au programme de formation et aux expériences d'apprentissage ...	55
<b>3. Situations de travail et d'apprentissage (STA) .....</b>	<b>57</b>
3.1 Qu'est-ce qu'une STA? .....	58
3.2 Mise en œuvre sur le lieu de travail.....	58
3.3 STA : marche à suivre.....	59
3.4 Evaluation des situations de travail et d'apprentissage et attribution de notes .....	60
3.5 Questions et réponses relatives aux situations de travail et d'apprentissage.....	64
<b>4. Unités de formation (UF) .....</b>	<b>65</b>
4.1 Qu'est-ce qu'une unité de formation ? .....	66
4.2 Réalisation de l'unité de formation .....	66
4.3 Unité de formation : marche à suivre .....	67
4.4 Organisation et contenu du dossier de l'unité de formation .....	69
4.5 Evaluation et attribution d'une note .....	70
4.6 Ordinogrammes.....	75
4.7 Questions et réponses relatives aux unités de formation.....	78
<b>5. Procédure de qualification en entreprise (PQ).....</b>	<b>80</b>
5.1 Calcul de la note globale.....	80
5.2 Examen écrit.....	81
5.3 Examen oral .....	81
5.4 Conditions de réussite pour la procédure de qualification en entreprise.....	82
5.5 Questions et réponses relatives à la procédure de qualification .....	83
<b>6. Cours interentreprises.....</b>	<b>85</b>
6.1 Programme cadre des CI .....	85
6.2 Rapport sur les prestations CI .....	86
<b>7. Ecole professionnelle.....</b>	<b>88</b>
7.1 Changement de profil et promotion.....	88
7.2 Procédure de qualification scolaire .....	89
<b>8. Ordonnance sur la formation, plan de formation, contrat d'apprentissage .....</b>	<b>92</b>
<b>9. Glossaire .....</b>	<b>93</b>
<b>10. Time2learn .....</b>	<b>101</b>
<b>11. Documents personnels .....</b>	<b>102</b>
<b>12. Dossier de candidature.....</b>	<b>103</b>

## Table des illustrations

---

Illustration 1 : Les trois lieux de la formation professionnelle initiale .....	12
Illustration 2 : Déroulement des parties entreprise et école de la formation .....	13
Illustration 3 : compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles .....	15
Illustration 4 : Répartition des compétences professionnelles en objectifs généraux, particuliers et évaluateurs .....	17
Illustration 5 : Plan d'affectation dans time2learn .....	42
Illustration 6 : Choix des objectifs évaluateurs .....	53
Illustration 7 : Attribuer des objectifs évaluateurs aux différents départements .....	53
Illustration 8 : Etablir un plan d'affectation individuel par personne en formation .....	54
Illustration 9 : Compléter le plan d'affectation de chaque personne en formation .....	54
Illustration 10 : Déroulement de la situation de travail et d'apprentissage .....	58
Illustration 11 : Exemple d'évaluation de la compétence professionnelle .....	61
Illustration 12 : Exemple d'évaluation de la compétence méthodologique .....	62
Illustration 13 : Exemple d'évaluation d'une compétence sociale et personnelle .....	63
Illustration 14 : Déroulement de l'unité de formation .....	66
Illustration 15 : Etendue de la documentation UF .....	70
Illustration 16 : Exemple d'ordinogramme .....	75
Illustration 17 : Procédure de qualification en entreprise .....	80
Illustration 18 : Procédure qualification scolaire, profil B .....	89
Illustration 19 : Exemple de calcul des notes, profil B .....	89
Illustration 20 : Procédure qualification scolaire, profil E .....	90
Illustration 21 : Exemple de calcul des notes, profil E .....	90

## Table des formulaires

---

Formulaire 1 : Programme de formation de time2learn (exemple pour une année) .....	44
Formulaire 2 : Définition des tâches UF (exemple) .....	68
Formulaire 3 : Évaluation UF partie Teil A+B: document et présentation (exemple) .....	74
Formulaire 4 : Rapport sur les prestations CI (modèle time2learn) .....	87

# 1. Introduction et objectifs de formation

## 1.1 Bienvenue dans le monde professionnel !

Vous venez de commencer votre formation professionnelle initiale qui vous donnera l'occasion de travailler et d'apprendre au sein de votre entreprise formatrice, de l'école professionnelle et pendant les cours interentreprises. Le présent dossier de formation et des prestations vous aidera à planifier, à documenter et à analyser votre formation en entreprise. Il vous permettra de profiter des travaux effectués au cours de votre apprentissage et vous fournira une base solide pour la réussite de la procédure de qualification en entreprise.

Commencez dès à présent à travailler avec le dossier de formation et des prestations ! Il vous accompagnera tout au long de votre formation. Faites-en votre exemplaire personnel en y inscrivant vos coordonnées :

Prénom, Nom \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Courriel \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_

Entreprise \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Identifiants time2learn** → [www.time2learn.ch](http://www.time2learn.ch)

Nom d'utilisateur \_\_\_\_\_

Mot de passe \_\_\_\_\_

Autres informations \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



## **Informations sur la tenue du dossier de formation et des prestations**

### **C'est vous qui êtes responsable de vos progrès !**

La tenue du dossier de formation et des prestations est obligatoire. Ce dossier constitue une partie importante de votre formation et vous apportera une aide précieuse pour la préparation de la partie entreprise de l'examen final. Vous y noterez par exemple vos expériences lors de l'exécution de vos tâches.

A la fin de chaque semestre, jetez un regard rétrospectif sur ce que vous avez vécu au cours de votre apprentissage et répondez aux questions figurant dans le rapport «Situation de travail et d'apprentissage».

Au terme de chaque semestre au plus tard, le formateur pratique procédera à l'évaluation du contenu de votre dossier de formation et des prestations. Il s'entretiendra avec vous sur votre niveau de formation et sur votre autoévaluation. En outre, il établira avec vous les prochaines étapes de votre formation initiale.

Nous vous souhaitons plein succès dans votre travail avec le dossier de formation et des prestations et beaucoup de joie et de persévérance au cours de votre formation professionnelle.

## 1.2 Contenu du dossier de formation et des prestations

Le dossier de formation et des prestations se compose des parties suivantes :

Partie	Documents	Objectifs et contenu	Etabli par
1	Introduction et objectifs de formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informations sur le déroulement de la formation</li> <li>- Objectifs évaluateurs professionnels de la formation en entreprise et des cours interentreprises</li> <li>- Compétences méthodologiques, sociales et personnelles</li> </ul>	Branche Commerce
2	Programme de formation et expériences d'apprentissage en entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planification générale et planification détaillée de la formation en entreprise</li> <li>- Etablissement de la situation et des expériences d'apprentissage</li> </ul>	Formateur Formateur pratique Personne en formation
3	Situations de travail et d'apprentissage (STA)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluation des prestations et du comportement en entreprise</li> <li>- Détermination des objectifs pour le semestre suivant</li> </ul>	Formateur pratique Personne en formation
4	Unités de formation (UF)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planification, organisation et évaluation des unités de formation</li> </ul>	Formateur pratique Personne en formation
5	Procédure de qualification en entreprise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Notes d'expérience</li> <li>- Examen écrit</li> <li>- Examen oral</li> </ul>	Branche Commerce
6	Cours interentreprises	Rapports sur les prestations et le comportement des personnes en formation pendant les cours interentreprises	Formateur CI
7	Ecole professionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bulletins semestriels et certificats (langues et informatique) de l'école professionnelle</li> <li>- Procédure de qualification scolaire</li> </ul>	Ecole professionnelle
8	Ordonnance sur la formation, plan de formation, contrat d'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dispositions légales sur la formation professionnelle initiale</li> <li>- Description de la formation professionnelle initiale et de la procédure de qualification</li> <li>- Contrat d'apprentissage signé et approuvé par les autorités cantonales</li> </ul>	SEFRI  Formateur professionnel
9	Glossaire	Explication des termes les plus importants	Branche Commerce
10	Time2learn	Les manuels abrégés de time2learn peuvent être classés dans ce chapitre.	Formateur Formateur pratique Personne en formation
11	Documents personnels	Le contenu peut être défini de manière individuelle	Personne en formation
12	Dossier de candidature	Dossier de candidature pour les futures postulations; il se compose des documents suivants: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Données personnelles</li> <li>- Curriculum vitae (formation, expériences professionnelles)</li> <li>- Certificat fédéral de capacité</li> <li>- Bulletin de notes de la procédure de qualification</li> <li>- Certificats (p.ex. certificats de langue)</li> </ul>	Personne en formation Enseignant de l'école professionnelle

Vous trouverez des informations plus détaillées dans les différents chapitres.

### 1.3 Abréviations

BDEFA 2	Base de données pour les examens de fin d'apprentissage (base de données centrale des cantons)
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
DFP	Dossier de formation et des prestations
E&S	Domaine d'enseignement scolaire « Economie et société »
ICA	Domaine d'enseignement scolaire « Information, communication, administration »
LE	Domaine d'enseignement scolaire « Langue étrangère »
LFPr	Loi fédérale sur la formation professionnelle
LS	Domaine d'enseignement scolaire « Langue standard » (langue nationale de la région)
MSP	Compétences méthodologiques, sociales et personnelles
OE	Objectif évaluateur
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle, organisation de branche, etc.)
PQ (Proc. qual.)	Procédure de qualification
Profil B	Profil B : formation initiale de base au sein d'une école professionnelle
Profil E	Profil E : formation initiale élargie au sein d'une école professionnelle
Profil M	Profil M : formation initiale élargie au sein d'une école de maturité professionnelle
SEFRI	Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation
STA	Situation de travail et d'apprentissage
UF	Unité de formation
Ddf	Dossier de formation

## **1.4 Formation en entreprise et cours interentreprises : personnes et tâches**

### **Formateurs**

Les formateurs (autrefois : maîtres d'apprentissage) sont responsables de la formation en entreprise des employés de commerce. Dans les grandes entreprises, ils aident les formateurs pratiques à former des apprentis au sein des différents départements. Dans les petites entreprises, les formateurs assument également les tâches des formateurs pratiques.

Tâches principales :

- Responsabilité globale de la formation en entreprise
- Affectation des personnes en formation aux départements
- Attribution des objectifs évaluateurs de la formation en entreprise
- Contrôle et signature des évaluations des STA et des UF effectuées par les formateurs pratiques
- Saisie des notes des STA et des UF via time2learn dans la base de données BDEFA2
- Accompagnement des personnes en formation pendant la totalité de la formation initiale

Exigences pédagogiques :

- Cours destiné aux formateurs

### **Formateurs pratiques**

Les formateurs pratiques assistent les personnes en formation dans l'exécution de leurs tâches au sein des différents départements.

Tâches principales :

- Formation des personnes en formation sur le lieu de travail
- Evaluation des STA et des UF

Exigences pédagogiques :

- Cours destiné aux formateurs pratiques souhaité mais pas obligatoire

### **Formateurs CI**

Les formateurs CI dispensent les cours interentreprises aux personnes en formation.

Tâches principales :

- Introduction des personnes en formation à l'utilisation du dossier de formation et des prestations
- Soutien lors du développement de leurs connaissances de la branche
- Evaluation de leurs prestations et de leur comportement pendant le cours interentreprises et rapports adressés aux entreprises formatrices

Exigences pédagogiques :

- Qualification méthodologique et didactique selon le règlement d'organisation des CI de la Branche Commerce
- Fréquentation des séminaires (échange d'expériences) obligatoires de la Branche Commerce

## 1.5 Aperçu sur le déroulement de la formation

Pour que vous ayez un aperçu du déroulement de la formation, nous vous en présentons ci-après les structures. En outre, nous vous indiquons comment le dossier de formation et des prestations vous sera utile tout au long de celle-ci.

La formation se déroule en trois lieux :

- l'entreprise formatrice
- les cours interentreprises
- l'école professionnelle

1 <sup>ère</sup> année	2 <sup>ème</sup> année	3 <sup>ème</sup> année
<b>Entreprise (formation en entreprise)</b> Travailler et apprendre aux différents lieux de travail au sein de l'entreprise.		
<b>Cours interentreprises</b> 12 jours de CI au total (2 jours par semestre)		
<b>Ecole professionnelle (formation scolaire)</b>		
Profil B ou E:            2 jours d'école par semaine au cours des 1 <sup>ère</sup> et 2 <sup>ème</sup> années 1 jour d'école par semaine au cours de la 3 <sup>ème</sup> année Total: 1800 leçons		
Profil M (maturité professionnelle)       2 jours d'école par semaine au cours de la 1 <sup>ère</sup> à la 3 <sup>ème</sup> année Total: 2160 leçons		

**Illustration 1 : Les trois lieux de la formation professionnelle initiale**

Votre formation débute dans l'entreprise et à l'école professionnelle. Au bout de quelque temps, vous suivrez votre premier cours interentreprises qui vous indiquera comment utiliser le dossier de formation et des prestations.

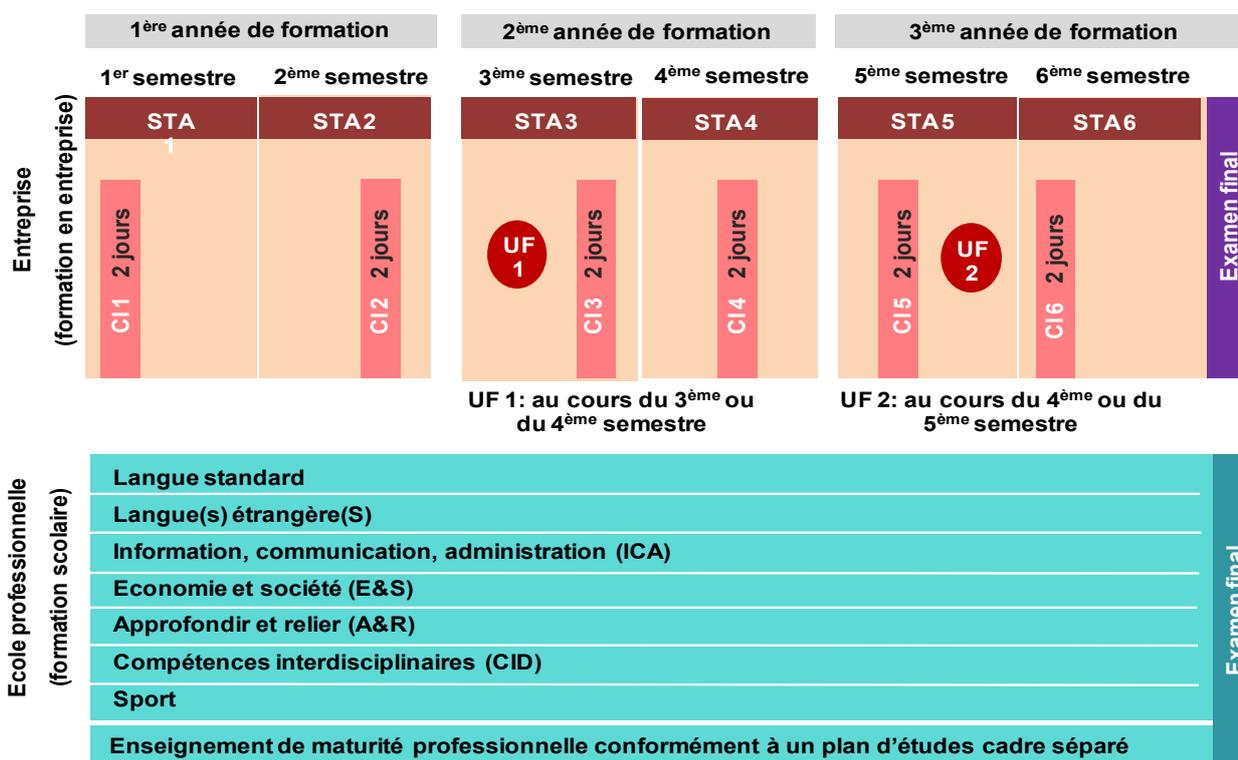


Illustration 2 : Déroulement des parties entreprise et école de la formation

## Formation en entreprise

La formation en entreprise consiste essentiellement à acquérir des connaissances sur le lieu de travail, à les appliquer dans la pratique et à les évaluer grâce à des instructions et un suivi adéquats.

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

La situation de travail et d'apprentissage permet à votre formateur pratique d'évaluer vos prestations et votre comportement sur le lieu de travail. Cette évaluation s'étend sur toute la durée de la STA. Elle se fonde sur les objectifs évaluateurs professionnels et les compétences méthodologiques, sociales et personnelles y afférentes, traités au cours d'un semestre. Le résultat de l'évaluation est inscrit dans le rapport STA et fait l'objet d'un entretien avec vous. Vous obtenez une note pour chaque STA. Les six notes des STA 1 à 6 comptent pour la note d'expérience de la procédure de qualification en entreprise.

### *Unité de formation (UF)*

Vous effectuez une unité de formation (UF 1) au cours du 3<sup>e</sup> ou du 4<sup>e</sup> semestre et une autre (UF 2) au cours du 4<sup>e</sup> ou du 5<sup>e</sup> semestre. Dans le cadre de ces unités de formation, vous décrivez, documentez et évaluez des processus de travail en entreprise. Elles vous permettront de vous familiariser avec la pensée autonome, analytique et interdisciplinaire. Vos travaux font l'objet d'une évaluation et les notes obtenues comptent également pour la note d'expérience de la procédure de qualification en entreprise.

### *Cours interentreprises (CI)*

Les cours interentreprises vous permettent d'acquérir des connaissances générales et spécifiques à la branche tout en développant vos compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Du 1er au 6e semestre, vous suivez un cours interentreprises de deux jours par semestre. Au terme de chaque CI, les formateurs établissent un rapport sur vos prestations et votre comportement qu'ils transmettent à votre entreprise. La fréquentation des CI est obligatoire.

### *Examen final de la partie entreprise*

La partie entreprise de l'examen final se compose d'une partie orale et d'une partie écrite. La partie orale vous permet de faire valoir vos capacités de communication tandis que l'examen écrit évalue vos connaissances et compétences acquises pendant la formation en entreprise et les cours interentreprises.

## **Formation scolaire**

Si vous effectuez une formation initiale de base (profil B) ou une formation initiale élargie (profil E), vous fréquentez l'école professionnelle deux jours par semaine au cours des deux premières années et un jour par semaine au cours de la troisième année de formation. Dans le cadre d'une formation de profil M (maturité professionnelle), vous suivez les cours de l'école de maturité professionnelle deux jours par semaine pendant toute la durée de la formation. La formation scolaire vous permet d'acquérir des connaissances commerciales approfondies et une large culture générale qui constitueront une base solide pour l'exercice de votre profession et votre formation continue.

### *Examen final de la partie école*

La partie école de l'examen final se compose d'une partie orale et d'une partie écrite au cours desquelles sont évaluées vos connaissances dans les différents domaines d'enseignement. En outre, vous rédigez un travail de projet au cours de la dernière année de formation. La note globale de la procédure de qualification scolaire est établie à partir des notes d'examen et des notes d'expérience.

## 1.6 Objectifs évaluateurs

### Encouragement des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles

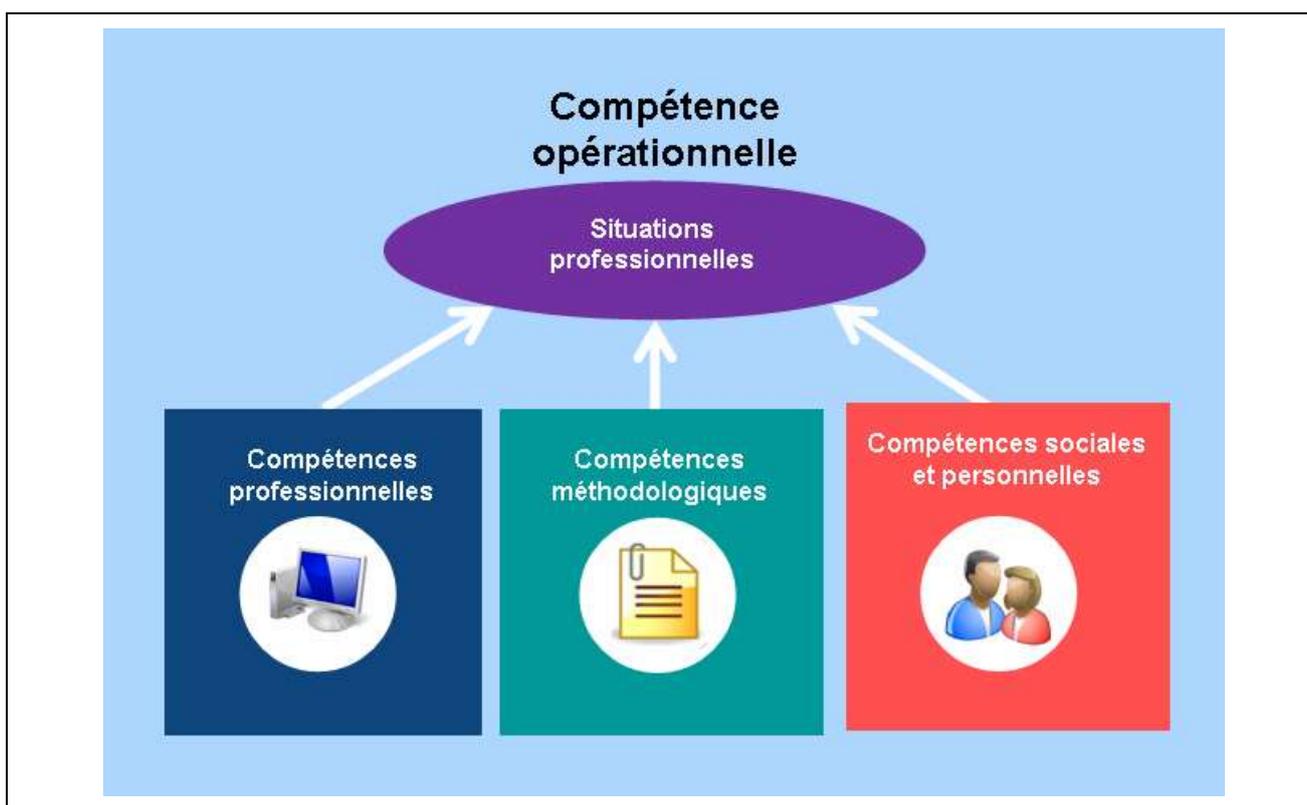
«*Tout passe et rien ne demeure; il subsiste uniquement un éternel devenir et cheminement.*»  
(Héraclite, philosophe grec)

Autrement dit: «*Seul le changement est constant !*»

Ce que vous pouvez observer dans votre vie de tous les jours s'applique également au monde du travail. Les nouvelles technologies permettent des procédures de fabrication plus efficaces : les nouveaux moyens d'information et de communication transforment les processus de travail et entraînent de nouvelles formes de communication avec les clients et les partenaires. Toutes ces nouveautés et bien d'autres encore font que les exigences envers le personnel des entreprises sont en constante mutation.

Pour pouvoir exercer sa profession avec succès, il faut non seulement disposer de connaissances et de savoir-faire étendus, mais aussi faire preuve de flexibilité et de créativité, être animé d'un esprit d'équipe, d'ouverture et de synthèse, posséder des compétences en matière d'orientation client et être prêt à apprendre tout au long de la vie.

L'acquisition de compétences professionnelles et surtout de compétences méthodologiques, sociales et personnelles au cours de votre formation vous permettra de répondre à toutes ces exigences et de maîtriser les situations professionnelles.



**Illustration 3 : compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles**

## Compétences professionnelles

Les compétences professionnelles vous permettent de résoudre de manière autonome et compétente des tâches et des problèmes professionnels de votre champ d'activité ainsi que de répondre aux exigences changeantes de votre métier et de les maîtriser au mieux.

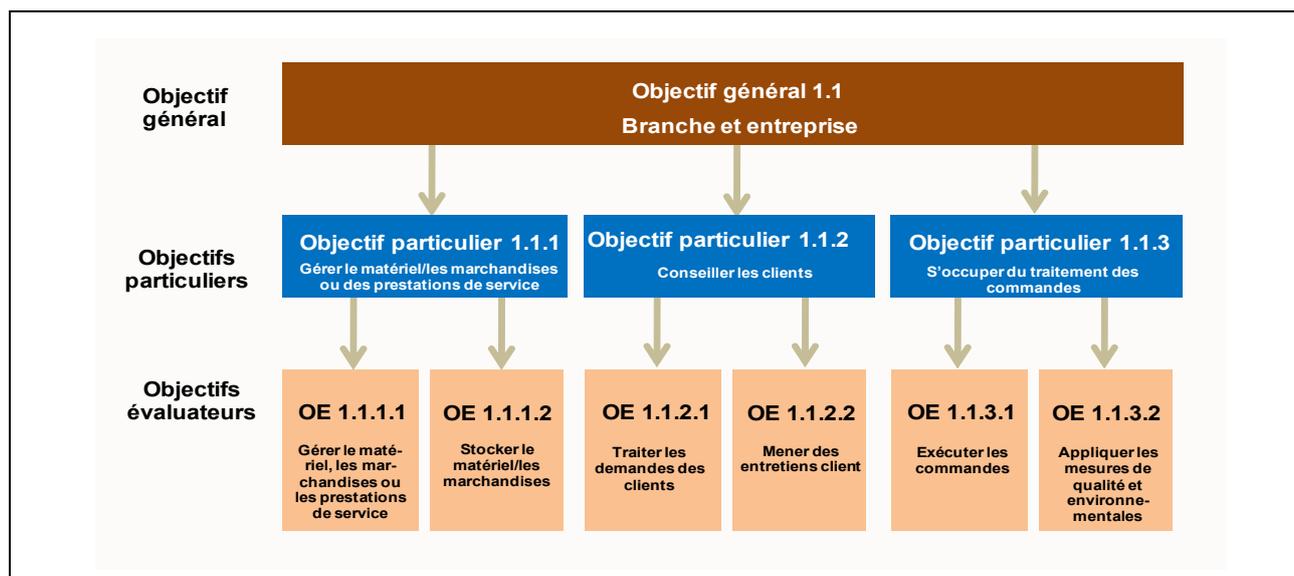
Les compétences professionnelles sont réparties selon les domaines suivants :

<b>Domaine de formation Entreprise et CI</b>	<b>Domaines de formation Ecole professionnelle</b>
– Branche et entreprise	– Langue standard (langue nationale de la région) – Langues étrangères (Profil B: 2 <sup>ème</sup> langue nationale ou anglais Profil E/M: 2 <sup>ème</sup> langue nationale et anglais) – Information, communication, administration (ICA) – Economie et société (E&S) – Approfondir et relier (A&R) – Compétences interdisciplinaires (CID) – Sport

Les objectifs de formation professionnels se composent d'objectifs généraux, d'objectifs particuliers et 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.

## Exemple



**Illustration 4 : Répartition des compétences professionnelles en objectifs généraux, particuliers et évaluateurs**

Les objectifs de formation sont obligatoires et importants pour l'examen. Ils sont considérés comme exigences minimales pour la formation et comme demande maximale pour la procédure de qualification. Parmi les objectifs évaluateurs, tous les 12 objectifs évaluateurs obligatoires et au moins 8 objectifs évaluateurs optionnels doivent figurer dans le programme de formation. Chacun d'eux doit être évalué au moins une fois dans une STA. Il en est de même pour les compétences méthodologiques, sociales et personnelles, elles doivent toutes figurer dans le programme de formation et être évaluées au moins dans une STA.

### Niveaux d'exigences des objectifs évaluateurs

Concernant les niveaux d'exigences des objectifs évaluateurs professionnels, on distingue six niveaux de compétences (C1 à C6). Ces niveaux d'exigences sont également désignés par «niveaux taxonomiques». Ils sont mentionnés après chaque objectif évaluateur et 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 je 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, 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-après en suivant des instructions: courriels, notes, lettres, rapports, 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 : *Décomposer une situation en différents éléments, relever les rapports entre les éléments et déceler les liens entre eux.*

## **Compétences méthodologiques**

Vous disposez 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 vous 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.

### **2.1 Travail efficace et systématique**

J'exécute mes tâches de manière efficace et systématique en :

- choisissant des sources d'information en fonction de mes tâches et en me procurant les informations dont j'ai besoin de manière ciblée;
- planifiant mon travail et mes projets, en fixant des priorités et en prenant des décisions adaptées à la situation;
- exécutant mon travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts;
- contrôlant et en documentant le travail que j'ai effectué;
- analysant mon travail et mes actions afin d'optimiser mes prestations et mon comportement.
- exécute correctement, et dans le respect des délais, les tâches de préparation et de transfert relatives au CI

Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.

### **2.2 Approche et action interdisciplinaires**

J'effectue mon travail en tenant compte des autres activités de l'entreprise ou de l'organisation dans laquelle je suis employé en :

- présentant les processus d'économie d'entreprise, les formes d'organisation et les rapports d'économie générale de manière compréhensible;
- identifiant les interdépendances et les interactions;
- contribuant à améliorer les processus de travail dans mon domaine d'activité.

Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.

### **2.3 Aptitude à la négociation et au conseil**

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

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

### **2.4 Présentation efficace**

Je me distingue par la présentation efficace de mes tâches en :

- planifiant et en préparant mes présentations;
- animant ma présentation de manière convaincante;
- utilisant une rhétorique et un langage du corps appropriés;
- utilisant des outils de présentation adaptés aux destinataires et à la situation.

## **Compétences sociales et personnelles**

Les compétences sociales et personnelles vous permettent de construire des relations interpersonnelles et de relever avec assurance les défis que représente la communication. Ce faisant, vous renforcez votre personnalité tout en travaillant à votre développement personnel.

### **3.1 Disposition à la performance**

Je suis disposé à une performance élevée en :

- exécutant mon travail de manière motivée et réfléchie;
- remplissant les exigences et les demandes de mes mandants et partenaires;
- respectant les délais et les exigences en matière de qualité;
- résistant au stress, en identifiant les situations difficiles et au besoin, en allant chercher du soutien;
- assumant la responsabilité de mon travail et en adoptant un comportement adéquat.

### **3.2 Capacité à communiquer**

Je suis capable de communiquer et de faire preuve d'un comportement adapté à la clientèle en :

- appréhendant les déclarations orales et écrites de manière différenciée et en étant ouvert aux idées et aux opinions de mes interlocuteurs;
- m'exprimant, tant à l'oral qu'à l'écrit, de manière adaptée à la situation et à mes interlocuteurs et en faisant part de mon opinion et de mes propositions de manière claire et fondée;
- maîtrisant les situations délicates en clarifiant les malentendus et les points de vue et en cherchant des solutions;
- restant discret de manière à préserver les intérêts de mes interlocuteurs ainsi que de mon entreprise ou de mon organisation.

### **3.3 Aptitude au travail en équipe**

Je suis capable de travailler aussi bien de manière autonome qu'en équipe. Au sein d'une équipe:

- j'apporte ma contribution, j'accepte les décisions prises et je les applique;
- je formule des critiques constructives et je suis capable de recevoir et d'accepter des critiques;
- j'assume la responsabilité des résultats du travail effectué en équipe et je défends la solution adoptée à l'extérieur.

### **3.4 Civilité**

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

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

### **3.5 Aptitude à l'apprentissage**

J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à développer sans cesse de nouvelles compétences en :

- étant ouvert aux nouveautés et en réagissant de manière flexible aux changements;
- utilisant des techniques d'apprentissage et de créativité appropriées et en transférant en pratique ce que j'ai appris;
- analysant mon processus d'apprentissage et en documentant mes progrès sous la forme appropriée;
- étant conscient que l'apprentissage tout au long de la vie me permet d'augmenter mon employabilité et de renforcer ma personnalité.

Pour ce faire, j'utilise des méthodes et des outils appropriés.

### **3.6 Conscience écologique**

J'ai un comportement écologique et je respecte les directives et les règles de comportement dans ce domaine, notamment en :

- utilisant l'énergie, les biens, le matériel de travail et de consommation de manière économe;
- prenant soin des équipements de bureau;
- éliminant les déchets selon les règles du respect de l'environnement.

## **1.7 Catalogue des objectifs évaluateurs destiné aux personnes en formation de la branche commerce**

Les objectifs évaluateurs professionnels de la formation en entreprise et des cours interentreprises sont complétés par des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (compétences MSP). Ces dernières sont particulièrement adaptées à être traitées avec les objectifs professionnels qu'elles accompagnent. Les thèmes traités à l'école professionnelle et sur lesquels se fondent les formateurs CI et les formateurs en entreprise apparaissent dans une colonne supplémentaire.

Pour des raisons de lisibilité, la forme masculine est employée dans tout le catalogue. Le terme «client» sous-entend toutes les personnes et organisations pour lesquelles les employés de commerce fournissent des prestations à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise. Les employés de la Branche Commerce n'ont pas toujours le contact direct avec la clientèle du fait que celle-ci est souvent internationale et des processus d'affaires complexes. Il est néanmoins important qu'ils se rendent compte que toutes les personnes pour lesquelles ils exécutent des travaux sont des clients et qu'ils les traitent de manière courtoise en attachant beaucoup d'importance à la qualité du produit, le respect des délais, la collaboration, etc.

Votre catalogue « objectif évaluateur » se compose de :

- **12** objectifs évaluateurs obligatoires et
- **22** objectifs évaluateurs optionnels.

Vous devez traiter et réaliser :

- l'intégralité des **12** objectifs évaluateurs obligatoires,
- au moins **8** des 22 objectifs évaluateurs optionnels.

L'entreprise doit former l'apprenti dans les 12 objectifs évaluateurs obligatoires et au minimum dans 8 objectifs évaluateurs optionnels, et elle a l'obligation d'évaluer ces 20 objectifs choisis dans le cadre des STA.

## Catalogue des objectifs évaluateurs destiné aux personnes en formation de la Branche Commerce

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

Pour l'employé de commerce, l'organisation de processus d'économie d'entreprise centrés sur les services et la clientèle est de la plus haute importance. L'employé de commerce maîtrise les processus d'économie d'entreprise faisant partie de son domaine d'activités et connaît les exigences y relatives. A cette fin, il dispose de connaissances professionnelles générales et spécifiques de sa branche et utilise des méthodes de travail appropriées.

Grâce à son comportement professionnel, il exécute ses tâches de manière ciblée dans les domaines du conseil à la clientèle, du traitement des dossiers et de l'administration.

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

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.1.1 Gérer le matériel, les marchandises ou les prestations de service (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>                      J'achète du matériel, des marchandises ou des prestations de service conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales et j'exécute les tâches suivantes en bonne et due forme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demander des offres et les comparer</li> <li>- se renseigner sur les conditions et les délais de livraison</li> <li>- commander le matériel, les marchandises ou les prestations de service</li> <li>- surveiller ou contrôler les livraisons</li> <li>- réclamer en cas de livraisons ou de prestations de service erronées</li> <li>- Vérifier et comptabiliser les factures des fournisseurs.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.1.1 Objectifs et tâches en matière d'achat (C2) - CI3</b>                      J'explique les objectifs et les tâches en matière d'achat avec les « six B » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bons produits</li> <li>- bonne quantité</li> <li>- bonne qualité</li> <li>- bon délai</li> <li>- bon lieu</li> <li>- bon prix</li> </ul> <p><b>1.1.1.1.2 Types d'achat (C5) – CI3</b>                      Je décris les caractéristiques des types d'achat suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- approvisionnement</li> <li>- achat isolé ou sur commande</li> <li>- achat juste à temps.</li> </ul> <p>Je détermine le type d'achat approprié pour des produits typiques à mon entreprise ou à ma branche.</p> <p><b>1.1.1.1.3 Processus d'achat (C5) – CI3</b>                      J'esquisse, à l'aide d'un exemple issu de mon entreprise ou de ma branche, les étapes typiques du processus d'achat.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	<p>Droit des contrats :                      E&amp;S, 2<sup>e</sup> semestre</p> <p>Contrat de vente :                      E&amp;S, 2<sup>e</sup> semestre</p> <p>Taxe sur la valeur ajoutée :                      E&amp;S,                      B: 4<sup>e</sup> semestre                      E: 2<sup>e</sup> semestre</p> <p>Économie de marché :                      E&amp;S,                      B: 5<sup>e</sup> semestre                      E: 4<sup>e</sup> semestre</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.1.2 Stocker le matériel/les marchandises (C5)</b>  <b>Optionnel</b>            Je gère le stockage du matériel et des marchandises de manière appropriée. Ce faisant, j'accompagne et je surveille de manière compétente l'exécution des étapes ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contrôler les livraisons et réclamer les marchandises manquantes</li> <li>- entreposer et déstocker/déplacer les marchandises</li> <li>- déstocker/déplacer les marchandises</li> <li>- gérer les stocks</li> <li>- établir l'inventaire</li> </ul>	<p><b>1.1.1.2.1 Types et coûts de stockage (C4) - CI4</b>            Je présente le type de stockage adapté pour différents biens et matériels. J'analyse les facteurs qui entraînent des coûts de stockage ainsi que la façon de minimiser ces derniers.</p> <p><b>1.1.1.2.2 Gestion des stocks (C2) - CI4</b>            Je présente le processus, de la réception jusqu'à la livraison, pour un bien typique de mon entreprise ou de ma branche.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	
<p><b>1.1.1.3 Livrer le matériel/les marchandises (C5)</b>  <b>Optionnel</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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traiter les commandes</li> <li>- préparer le matériel/les marchandises</li> <li>- établir les documents de livraison</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.1.4 Traiter les mandats de transport (C5) Optionnel</b></p> <p>Je traite les mandats de transport conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. Ce faisant, je maîtrise les étapes et les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- recevoir les demandes de transport et les vérifier</li> <li>- demander des offres de transport et les comparer</li> <li>- attribuer les mandats de transport</li> <li>- traiter les documents relatifs à l'assurance du transport</li> <li>- facturer le transport</li> <li>- documenter le transport</li> </ul>	<p><b>1.1.1.4.1 Moyens de transport et emballage (C3) - CI4</b></p> <p>Je cite les principaux moyens de transport et décris leurs avantages et leurs particularités. Je détermine le moyen de transport et l'emballage adéquats pour des biens typiques à transporter et je justifie mon choix.</p> <p><b>1.1.1.4.2 Matières dangereuses (C2) - CI4</b></p> <p>Je présente les particularités des matières dangereuses et je cite les directives applicables au transport.</p> <p><b>1.1.1.4.3 Assurance du transport (C2) - CI4</b></p> <p>Je présente les risques et les dommages possibles lors du transport et je décris la procédure d'assurance des biens transportés.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<p>Droit des contrats E&amp;S, 2<sup>e</sup> semestre</p> <p>Assurances E&amp;S, 3<sup>e</sup> semestre</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.1.5 Traiter les mandats d'import ou d'export (C3)</b>  <b>Optionnel</b>            Je traite les mandats d'import ou d'export conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. J'effectue les tâches suivantes de manière compétente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- utiliser des clauses internationales de commerce (incoterms 2010)</li> <li>- préparer les documents d'exportation et les documents douaniers</li> <li>- Etablir ou se procurer les attestations d'origine</li> <li>- Utiliser les instruments de garantie de paiement</li> <li>- Etablir les décomptes.</li> </ul>	<p><b>1.1.1.5.1 Signification du commerce extérieur (C5) - CI5</b>            Je présente clairement la signification du commerce extérieur de ma branche. Ce faisant, je décris l'utilité des accords de libre-échange concernant l'import et l'export de biens.</p> <p><b>1.1.1.5.2 Douanes/législation douanière (C3) - CI5</b>            Je cite les principales bases légales et j'explique les principaux tarifs, les modalités et les documents du transport international de marchandises. J'établis les documents douaniers requis pour un produit typique de mon entreprise ou de ma branche.</p> <p><b>1.1.1.5.3 Règles d'origine/documents originaux (C2) - CI5</b>            J'explique comment on établit ou on se procure une attestation d'origine.</p> <p><b>1.1.1.5.4 Risques/instruments de garantie de paiement (C2) - CI5</b>            J'explique les risques les plus fréquents du commerce extérieur et je décris les instruments de garantie de paiement les plus courants.</p> <p><b>1.1.1.5.5 Clauses internationales de commerce (Incoterms 2010) (C3) - CI5</b>            J'explique les principales fonctions des clauses internationales de commerce (incoterms 2010) et je présente leur mise en œuvre dans le cadre des mandats d'import ou d'export.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<p>Globalisation E&amp;S,            B: 6<sup>e</sup> semestre            E: 5. semestre</p> <p>Monnaies étrangères E&amp;S,            B: 4<sup>e</sup> semestre            E: 2<sup>e</sup> semestre</p>

### 1.1.2 Objectif particulier – **Conseiller les clients**

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêts les plus importants d'une entreprise. Il traite leurs demandes de manière appropriée et à leur satisfaction. Il dispose de bonnes connaissances des produits et des services, de compétences de conseil confirmées et de techniques de vente adaptées aux clients.

En outre, il a une approche professionnelle de la qualité du service auquel il accorde beaucoup d'importance.

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.2.1 Traiter les demandes des clients (C3)</b>  <b>Obligatoire</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réceptionner les demandes des clients</li> <li>- s'enquérir des besoins des clients</li> <li>- les traiter moi-même ou les transmettre aux personnes compétentes</li> </ul> <p>les enregistrer en utilisant des documents clairs et appropriés.</p>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>	<p>Appliquer les bases et les règles de la langue            1. LS, 1.-4. semestre</p> <p>Comprendre les contenus            1. LS, 1.-4. semestre</p> <p>Interpréter des textes            1. LS, 1.-4. semestre</p>
<p><b>1.1.2.2 Mener des entretiens client (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>            Je mène des entretiens de vente ou de conseil avec des clients avec amabilité et conviction tout en poursuivant des objectifs clairement définis. A cet effet, j'utilise de manière ciblée mes connaissances des produits et des services en procédant comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer l'entretien</li> <li>- mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches)</li> <li>- assurer le suivi de l'entretien</li> </ul>	<p><b>1.1.2.2.1 Entretiens de vente ou de conseil (C5) - CI2 à CI6</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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer l'entretien</li> <li>- mener l'entretien (identifier les besoins des clients, présenter des variantes, montrer la plus-value de mes propres solutions, réfuter les éventuelles objections, fixer la suite des démarches)</li> <li>- assurer le suivi de l'entretien</li> </ul>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>	<p>Argumenter à l'oral et à l'écrit            1. LS, 1.-4. semestre</p> <p>Communiquer à l'oral            1. LS, 1.-4. semestre</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.2.3 Gérer les informations des clients (C4)</b>  <b>Obligatoire</b>            Je gère de façon claire et transparente des informations et des données relatives aux clients. Ce faisant, j'utilise de manière ciblée les systèmes et les instruments de l'entreprise pour effectuer les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- saisir, structurer, classer et mettre à jour les données des clients</li> <li>- évaluer les contacts avec les clients</li> </ul> <p>Je traite les données sensibles en toute confidentialité tout en respectant les dispositions légales et les directives de l'entreprise</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>Systèmes de classement ICA, 2<sup>e</sup> semestre</p> <p>Gestion des données ICA, 1<sup>er</sup> semestre</p>

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

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Lors de l’exécution des commandes internes et externes, 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>- saisir les données des clients</li> <li>- établir des offres</li> <li>- recueillir les commandes de clients</li> <li>- établir les confirmations de commande</li> <li>- traiter et exécuter les commandes</li> <li>- veiller au 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><b>1.1.3.1.1 Processus de vente (C5) - CI2</b>                      J’explique les documents et leurs contenus dans les phases suivantes du processus de vente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- demande ou soumission d’offre</li> <li>- offres</li> <li>- commande</li> <li>- contrat de livraison/confirmation de commande</li> <li>- facturation</li> <li>- service après-vente</li> </ul> <p>Je vérifie que ces documents sont complets et conformes à la loi et procède aux corrections nécessaires.</p> <p><b>1.1.3.1.2 Processus de création et de prestation de services de l’entreprise (C2) - CI2</b>                      Je décris le processus de création et de prestation de services pour un produit ou une prestation de service typique de mon entreprise ou de ma branche. Je visualise ce processus et je l’illustre avec les documents utilisés. Je cite les matériels typiques et/ou les procédures de fabrication ou de prestation de services qui sont utilisées dans l’entreprise et dans la branche.</p> <p><b>1.1.3.1.3 Chaîne de valeur ajoutée (C2) - CI1</b>                      Je décris la chaîne de valeur ajoutée à l’aide d’exemples de produits ou de prestations de services typiques. Je présente les entreprises ou domaines d’entreprises qui participent à la création de valeur et sous quelle forme.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>Contrat de vente E&amp;S, 2<sup>e</sup> semestre</p> <p>Taxe sur la valeur ajoutée E&amp;S, B: 4<sup>e</sup> semestre E: 2<sup>e</sup> semestre</p> <p>Rédaction de documents professionnels ICA, 4<sup>e</sup> semestre</p> <p>Organisation fonctionnelle E&amp;S, 1<sup>er</sup> semestre</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.3.2 Appliquer les mesures de qualité et environnementales (C3)</b>  <b>Optionnel</b>            J'applique les mesures de qualité et environnementales de l'entreprise de manière conséquente et je montre, à l'aide d'exemples, de quelle manière je remplis les exigences en question dans mon entreprise.</p>	<p><b>1.1.3.2.1 Gestion de la qualité (C2) - CI3</b>            Je décris le système de gestion de la qualité dans mon entreprise ou d'un système habituel dans la branche.</p> <p><b>1.1.3.2.2 Protection de l'environnement et utilisation des ressources dans une optique de développement durable (C2) - CI3</b>            Je présente les mesures que je dois appliquer dans mon entreprise ou dans ma branche en matière de protection de l'environnement et d'utilisation des ressources dans une optique de développement durable.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>	<p>Ecologie/énergie            E&amp;S,            B: 5<sup>e</sup> semestre            E: 4<sup>e</sup> semestre</p>
<p><b>1.1.3.3 Evaluer les résultats (C4)</b>  <b>Optionnel</b>            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 :            – établir l'état des mandats ou des projets            – tenir à jour les délais et les coûts            établir des comparaisons entre l'état souhaité et l'état actuel.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	
<p><b>1.1.3.4 Gérer les réclamations des clients (C4)</b>  <b>Obligatoire</b>            Je réagis de manière polie et professionnelle aux réclamations des clients et les traite correctement conformément aux directives de l'entreprise.</p>	<p><b>1.1.3.4.1 Réclamations des clients (C2) - CI5</b>            Je décris la procédure applicable en cas de réclamations de clients.</p>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.3 Aptitude au travail en équipe</p> <p>3.4 Civilité</p>	<p>Réclamations            ICA, 3<sup>e</sup> semestre</p>

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

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.4.1 Analyser le marché (C4)</b> <b>Optionnel</b></p> <p>J'analyse le marché de mon entreprise et je suis en mesure de faire une description des domaines suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- position de mon entreprise sur le marché</li> <li>- ses clients et ses groupes de clients</li> <li>- ses fournisseurs et ses fabricants</li> <li>- ses concurrents</li> <li>- ses intervenants internes / externes.</li> </ul>	<p><b>1.1.4.1.1 Marchés et clients dans la branche (C4) - CI2</b></p> <p>J'analyse les groupes de clients et les marchés de ma branche et j'en présente les particularités.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	<p>Notions de base de marketing E&amp;S, 1<sup>er</sup> semestre</p>
<p><b>1.1.4.2 Utiliser des instruments de marketing (C3)</b> <b>Optionnel</b></p> <p>Afin d'acquérir ou de fidéliser des clients, j'utilise de manière ciblée les instruments de marketing conformément aux instructions de l'entreprise.</p>	<p><b>1.1.4.2.1 Marketing (C5) - CI2</b></p> <p>J'adapte correctement le marketing-mix à un produit ou à un service concret de ma branche. Ce faisant, je définis de manière justifiée la politique de produit, de service, de prix, de distribution et de communication ainsi que les instruments de promotion de vente.</p>	<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	<p>Marketing-mix E&amp;S, 1<sup>er</sup> semestre</p>
<p><b>1.1.4.3 Calculer les prix des produits et des services (C3)</b> <b>Optionnel</b></p> <p>Je calcule les coûts de fabrication et le prix de revient de produits choisis en suivant des indications détaillées.</p> <p>Ce faisant, je calcule le prix de vente en tenant compte des marges.</p>	<p><b>1.1.4.3.1 Calcul des prix (C3) - CI3</b></p> <p>J'établis un calcul de prix pour un produit ou un service concret de mon entreprise ou de ma branche.</p>	<p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>Comptabilité de l'entreprise commerciale E&amp;S, B: 4<sup>e</sup> semestre E: 2<sup>e</sup> semestre</p>

1.1.5 Objectif particulier – **Exécuter des tâches relatives à l’administration du personnel**

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.5.1 Exécuter des tâches relatives au recrutement de personnel (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      J’exécute les tâches ci-après relatives au recrutement du personnel conformément aux directives de l’entreprise et aux dispositions légales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traiter les mises au concours de postes</li> <li>- traiter les candidatures</li> <li>- préparer les entretiens</li> <li>- rédiger les réponses positives et négatives</li> <li>- établir les contrats de travail</li> </ul>	<p><b>1.1.5.1.1 Bases de l’administration du personnel (C3)</b>  <b>- CI6</b>                      J’applique les bases de l’administration du personnel dans des cas pratiques concrets.</p>	<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>	<p>Personnel E&amp;S, 3<sup>e</sup> semestre</p> <p>Dossier de candidature ICA, 4<sup>e</sup> semestre</p>
<p><b>1.1.5.2 Introduire les nouveaux collaborateurs (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      Lors de l’introduction de nouveaux collaborateurs au sein de l’entreprise, j’exécute avec compétences les tâches suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- préparer le premier jour de travail</li> <li>- préparer les documents relatifs aux rapports de travail et aux assurances sociales</li> <li>- saisir les données personnelles.</li> </ul>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>	<p>Personnel E&amp;S, 3<sup>e</sup> semestre</p> <p>Organisation fonctionnelle E&amp;S, 1<sup>er</sup> semestre</p>
<p><b>1.1.5.3 Traiter les données de l’administration du personnel (C3)</b>  <b>Optionnel</b>                      Je tiens à jour avec exactitude 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 accessoires.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<p>Personnel E&amp;S, 3<sup>e</sup> semestre</p> <p>Décompte de salaire E&amp;S, 3<sup>e</sup> semestre</p>

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.5.4 Traiter les questions du personnel (C4)</b>  <b>Optionnel</b>            Je traite de manière compétente les demandes du personnel concernant les dispositions légales et les directives de l'entreprise dans le cadre du rapport de travail et je fournis les explications nécessaires.</p>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>	<p>Personnel E&amp;S, 3<sup>e</sup> semestre</p>
<p><b>1.1.5.5 Exécuter des tâches relatives au départ du personnel (C3)</b>  <b>Optionnel</b>            J'exécute, lors du départ de personnel, les tâches suivantes selon les directives de l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- planifier et mener les tâches relatives au départ de personnel</li> <li>- rédiger des certificats de travail selon les instructions du supérieur</li> <li>- clore et archiver le dossier personnel</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.4 Civilité</p>	<p>Personnel E&amp;S, 3<sup>e</sup> semestre</p>

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

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.6.1 Traiter les factures entrantes et sortantes (C3)</b> <b>Optionnel</b> 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>- tenir à jour la comptabilité débiteurs</li><li>- tenir à jour la comptabilité créditeurs</li><li>- traiter les paiements</li><li>- traiter les rappels.</li></ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<p>Comptabilité de l'entreprise commerciale E&amp;S, B: 4<sup>e</sup> semestre E: 2<sup>e</sup> semestre</p>
<p><b>1.1.6.2 Gérer la caisse (C4)</b> <b>Optionnel</b> Je gère la caisse consciencieusement avec exactitude. Ce faisant, j'effectue les tâches suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- ouvrir la caisse</li><li>- gérer la caisse</li><li>- contrôler la caisse</li><li>- fermer la caisse.</li></ul> <p>En cas d'irrégularité, je prends les mesures appropriées.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	

<p><b>1.1.6.3 Participer à la clôture des comptes (C3)</b>  <b>Optionnel</b>  Lors de la clôture des comptes, j'exécute les tâches ci-dessous en respectant les directives de l'entreprise et les dispositions légales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- établir des régularisations</li> <li>- établir des inventaires</li> <li>- boucler les comptes.</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<p>Clôture pour les entreprises individuelles  E&amp;S, E: 4<sup>e</sup> semestre</p> <p>Clôture pour les sociétés anonymes  E&amp;S, E: 4<sup>e</sup> semestre</p>
<p><b>1.1.6.4 Effectuer le contrôle du budget et des résultats (C5)</b>  <b>Optionnel</b>  Je compare les résultats avec les objectifs visés dans les domaines énumérés ci-dessous en suivant des instructions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chiffres d'affaires</li> <li>- coûts</li> <li>- liquidités</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	<p>Structure du bilan et du compte de résultat  E&amp;S, 1<sup>er</sup> semestre</p> <p>Analyse du bilan et du compte de résultat  E&amp;S,  B: 5<sup>e</sup> semestre  E: 6<sup>e</sup> semestre</p>

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

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.7.1 Créer et traiter des documents (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je rédige correctement et de manière autonome les documents énumérés ci-dessous en respectant les directives de l'entreprise et les dispositions légales :                      - correspondance avec les clients et les fournisseurs                      - notes, communications internes, procès-verbaux                      - rapports et documentations.</p>		2.1 Travail efficace et systématique  3.1 Disposition à la performance	Rédaction de documents professionnels ICA, 3 <sup>e</sup> semestre  Messageries électroniques ICA, 1 <sup>er</sup> semestre
<p><b>1.1.7.2 Administrer les données et les documents (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>                      Je gère correctement les données et les documents. J'utilise à cet effet le système de sauvegarde et d'archivage de mon entreprise en respectant ses directives et les dispositions légales.</p>		2.1 Travail efficace et systématique  3.1 Disposition à la performance	Gestion des données ICA, 1 <sup>er</sup> semestre Sécurité des données ICA, 1 <sup>er</sup> semestre
<p><b>1.1.7.3 Organiser des séances et des manifestations (C5)</b>  <b>Obligatoire</b>                      J'organise des séances et des manifestations. A cette fin, j'exécute les travaux ci-dessous de manière appropriée et efficace :                      - planifier les séances et les manifestations                      - lancer les invitations                      - préparer l'infrastructure et fournir les documents                      - encadrer les participants                      - mener les évaluations et les travaux de clôture.</p>		2.2 Approche et action interdisciplinaires  2.3 Aptitude à la négociation et au conseil  3.2 Capacité à communiquer  3.3 Aptitude au travail en équipe	Organisation ICA, 2 <sup>e</sup> semestre Logiciels multi-tâches ICA, 1 <sup>er</sup> semestre

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.7.4 S'occuper du courrier et des colis (C3)</b>  <b>Optionnel</b>            Je m'occupe du courrier entrant et sortant. Pour ce qui est des lettres et des colis, j'effectue consciencieusement les travaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- réception</li> <li>- tri</li> <li>- distribution</li> <li>- emballage</li> <li>- envoi</li> <li>- affranchissement</li> <li>- remise</li> </ul>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p>	
<p><b>1.1.7.5 Exécuter des tâches de communication interne (C3)</b>  <b>Optionnel</b>            Sur la base des directives de l'entreprise, je contribue à la communication interne ou je la gère et je la publie dans des médias tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lettres/bulletins d'information</li> <li>- panneau d'affichage</li> <li>- Intranet</li> <li>- journal d'entreprise</li> </ul>		<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p>	<p>Rédaction de documents professionnels ICA, 3<sup>e</sup> semestre</p>
<p><b>1.1.7.6 Acquérir et gérer le matériel de bureau et de consommation (C3)</b>  <b>Optionnel</b>            Je m'occupe de l'acquisition du matériel de bureau et de consommation conformément aux directives de l'entreprise. Je le gère de manière appropriée en suivant des instructions.</p>		<p>2.1 Travail efficace et systématique</p> <p>3.1 Disposition à la performance</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.7.7 Travailler de manière sûre, ergonomique et efficace (C3)</b>  <b>Obligatoire</b>            Sur mon lieu de travail, je respecte les directives de l'entreprise et les dispositions légales qui me permettent de travailler de manière sûre, ergonomique, efficace et en adoptant un comportement écologique.</p>	<p><b>1.1.7.7.1 Sécurité au travail et protection de la santé (C2) - CI1</b>            J'indique les mesures en matière de sécurité au travail et de protection de la santé que je dois appliquer dans mon entreprise ou dans ma branche.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires             3.6 Conscience écologique</p>	<p>Ergonomie ICA, 2<sup>e</sup> semestre</p>

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

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

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.8.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services (C3)</b> <b>Obligatoire</b></p> <p>A l'aide de documents et de modèles clairs, j'explique les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de mon entreprise. J'utilise ces connaissances de manière convaincante et ciblée dans le cadre des processus de travail, du conseil à la clientèle et des tâches administratives.</p>	<p><b>1.1.8.1.1 Produits et services (C2) - CI2</b></p> <p>J'explique les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et services de mon entreprise ou de ma branche.</p>	<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	
<p><b>1.1.8.2 Expliquer les produits et les services des concurrents (C2)</b> <b>Optionnel</b></p> <p>Je montre les différences, les caractéristiques, les particularités et les atouts des produits et des services des principales entreprises concurrentes.</p>		<p>2.3 Aptitude à la négociation et au conseil</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p>	

Objectifs évaluateurs partie entreprise	Objectifs évaluateurs CI	Compétences MSP	Base EPC
<p><b>1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise (C2)</b>  <b>Obligatoire</b></p> <p>Je présente à un profane les principales caractéristiques de mon entreprise. Mon responsable direct m'indique les caractéristiques de la liste ci-après que je dois utiliser :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- groupes d'intérêts et leurs besoins</li> <li>- lignes directrices, objectifs de l'entreprise</li> <li>- contexte historique</li> <li>- forme juridique / rapports de propriété</li> <li>- structure organisationnelle</li> <li>- position sur le marché</li> <li>- principaux atouts de l'entreprise</li> <li>- standards en matière de gestion de la qualité.</li> </ul> <p>J'explique ces aspects de manière adaptée aux interlocuteurs en utilisant des outils appropriés.</p>	<p><b>1.1.8.3.1 Connaissances sur la branche (C2) - CI1 - CI4 à CI6</b></p> <p>Je décris les principales caractéristiques et les particularités de la branche dans laquelle mon entreprise est active. Je les réparties comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tailles et structures des entreprises</li> <li>- coefficients opérationnels et financiers</li> <li>- marché d'approvisionnement et débouchés</li> <li>- structure de l'emploi</li> <li>- conditions cadres juridiques</li> <li>- partenariat social</li> <li>- organisations et associations de branche</li> <li>- signification économique / régionale / sociale</li> <li>- développements / tendances</li> </ul> <p><b>1.1.8.3.2 Contexte de l'activité commerciale et ses évolutions (C2) - CI5</b></p> <p>A l'aide de documents et d'outils pertinents, je décris les principaux facteurs qui influent sur l'activité de mon entreprise et de la branche, à l'heure actuelle et à l'avenir.</p>	<p>2.2 Approche et action interdisciplinaires</p> <p>2.4 Présentation efficace</p> <p>3.2 Capacité à communiquer</p> <p>3.5 Aptitude à l'apprentissage</p> <p>3.6 Conscience écologique</p>	<p>Modèle d'entreprise E&amp;S, 1<sup>er</sup> Semestre</p> <p>Structure organisationnelle E&amp;S, 1<sup>er</sup> Semestre</p>

## 2. Programme de formation et expériences d'apprentissage en entreprise

L'essentiel en bref	
<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir un programme de formation</li> <li>• Etablir la progression d'apprentissage</li> <li>• Documenter et analyser ses propres expériences d'apprentissage</li> </ul>
<b>Tâches des formateurs en concertation avec les formateurs pratiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablir un plan d'affectation de chaque personne en formation</li> </ul>
<b>Tâches des formateurs CI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initier les personnes en formation à l'utilisation du dossier de formation et des prestations pendant le CI 1</li> </ul>
<b>Tâches des personnes en formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faire régulièrement le point sur sa situation d'apprentissage et le noter dans time2learn</li> <li>• Documenter et repenser leurs expériences d'apprentissage</li> </ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan d'affectation : au début de chaque semestre</li> <li>• Niveau et expériences d'apprentissage : à noter régulièrement au cours de l'exécution des travaux au sein de l'entreprise</li> </ul>
<b>Relation avec la partie entreprise de l'examen final</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les objectifs évaluateurs obligatoires et les objectifs évaluateurs des CI servent de base à l'examen écrit</li> <li>• Les objectifs évaluateurs optionnels choisis servent de base à l'examen oral</li> </ul>
<b>Moyens auxiliaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificateur de formation time2learn</li> </ul>
<b>Remarques</b>	<p>Tous les dossiers de formation sont saisis dans time2learn. En fin d'apprentissage, tous les dossiers de formation sont extraits de time2learn par la Branche et servent de base pour la procédure de qualification orale.</p> <p>Avant l'entretien d'évaluation des STA, vous imprimez les dossiers de formation et vous conservez les documents signés dans le dossier personnel de l'apprenti.</p> <p>Les dossiers de formation de time2learn ne doivent pas être signés.</p>



## 2.2 Objectifs évaluateurs obligatoires et optionnels

Au cours de la formation en entreprise, vous devez traiter et réaliser tous les objectifs évaluateurs obligatoires. En concertation avec le formateur pratique, votre formateur choisit, en outre, au moins 8 des 22 objectifs évaluateurs optionnels. Ceux-ci sont répartis sur les différents semestres conformément à votre programme de formation. Vous devez aussi traiter et réaliser ces objectifs évaluateurs optionnels au cours de votre formation.

### Etablir l'évolution d'apprentissage

Faites régulièrement le point sur votre évolution d'apprentissage dans le formulaire « Programme de formation et évolution d'apprentissage » ci-après ou en utilisant le planificateur de formation time2learn. Au moins une fois par semestre, votre formateur pratique examine avec vous votre évolution d'apprentissage.

Le traitement d'un objectif évaluateur peut aussi être effectué pendant plusieurs semestres.

Si vous êtes en train de traiter un objectif évaluateur ou si vous le terminez ultérieurement, vous avez la possibilité d'adapter le statut correspondant dans time2learn (ouvert, en cours, terminé).

## 2.3 Définir le programme de formation

Pour chaque apprenti, le formateur établit un programme de formation dans **time2learn** (Glossaire page 109). Ainsi, dès le début de la formation, il est possible de définir le programme pour toute la durée d'apprentissage ou uniquement pour le semestre en cours. Le tableau (page 43 & 44) vous donne en un clin d'œil un aperçu de tous les objectifs évaluateurs. Ils peuvent être utiles pour la planification approximative.

Sur les pages 45 & 46, vous trouvez un exemple de programme de formation d'un an tel qu'il paraît dans time2learn. Il peut être consulté à tout moment et par toutes les personnes concernées. Les apprentis impriment leur programme de formation et l'emportent au CI. À la fin de l'apprentissage, les experts ont eux aussi accès au programme et le consultent pour la préparation de l'examen.

Sur le site de la Branche Commerce, vous pouvez consulter ou télécharger un manuel d'utilisation de time2learn dans lequel vous trouvez des instructions pour la création du programme de formation.

**Programme de formation**

Exemple time2learn

Entreprise formatrice \_\_\_\_\_

Lieu \_\_\_\_\_

Formateur/trice \_\_\_\_\_

Tél. entreprise \_\_\_\_\_

Apprenti(e) \_\_\_\_\_

Tél. entreprise \_\_\_\_\_

<b>Logistique et stock</b>	
Exemple entreprise de commerce	
Formateur pratique : _____ Durée : 01.08.2018 – 02.12.2019	
<b>Activités</b>	<b>Objectifs de formation</b>
Commande, stock, livraison de marchandises, Inventaire Préparations des documents de livraison	1.1.1.1 P Gérer le matériel, les marchandises ou les prestations de service 1.1.1.2 W Stocker le matériel/les marchandises 1.1.1.3 W Livrer le matériel/les marchandises

<b>Comptabilité</b>	
Exemple entreprise de commerce	
Formateur pratique : _____ Durée : 03.12.2019 – 24.02.2019	
<b>Activités</b>	<b>Objectifs de formation</b>
Traiter les factures en cours (créances) Gérer la caisse Clôture des comptes	1.1.6.1 W Traiter les factures entrantes et sortantes 1.1.6.2 W Gérer la caisse 1.1.6.3 W Participer à la clôture des comptes 1.1.7.7 P Travailler de manière sûre, ergonomique et efficace

<b>Marketing</b>	
Exemple entreprise de commerce	
Formateur pratique : _____ Durée : 27.02.2019 – 31.07.2019	
<b>Activités</b>	<b>Objectifs de formation</b>
Découvrir l'environnement économique Utiliser les instruments de marketing Différents médias sociaux Calcul de prix Création de dépliant publicitaires	1.1.2.1 P Traiter les demandes des clients 1.1.3.1 P Exécuter les commandes 1.1.3.2 W Appliquer les mesures de qualité et environnementales 1.1.4.1 W Analyser le marché 1.1.4.2 W Utiliser des instruments de marketing 1.1.4.3 W Calculer les prix des produits et des services

**Formulaire 1 : Programme de formation de time2learn (exemple pour une année)**

## 2.4 Dossier de formation en entreprise

Une fois par semestre, vous exécutez des travaux qui vous permettront de renforcer vos compétences. Afin de pouvoir faire des progrès, il est très important que vous documentiez vos expériences d'apprentissage et que vous en tiriez les conclusions appropriées pour la suite de votre formation. Utilisez à cet effet le planificateur de formation time2learn ainsi que le document de travail présenté ci-après.

Pour chaque objectif évaluateur traité au cours d'un semestre, remplissez un formulaire du dossier de formation. Les objectifs évaluateurs sont les mêmes que ceux qui vous ont été attribués dans le cadre des STA. Les documents que vous avez remplis seront pris en compte lors de l'évaluation des STA.

L'archivage des dossiers de formation est de la responsabilité des apprentis. Les dossiers de formation sont saisis et enregistrés dans time2learn. Un document est imprimé et signé, puis archivé dans le dossier personnel de l'apprenti. Les dossiers de formation enregistrés dans time2learn ne doivent pas être signés et peuvent à tout moment être modifiés, même après l'évaluation. À la fin du 5<sup>ème</sup> semestre, tous les dossiers de formation saisis dans time2learn sont extraits par la Branche Commerce et servent de base pour la procédure de qualification orale.

### Remarques sur les différents éléments du dossier de formation

#### Domaine

Dans le programme de formation, votre formatrice ou votre formateur définit les différents domaines (départements, lieux d'affectation). Elle ou lui veille à ce que les termes choisis soient significatifs, comme par exemple «achat» et non «E2-5». Ainsi, les expertes et experts auront suffisamment d'indices au sujet de votre engagement, ce qui est important pour la préparation de la partie orale de votre examen.

#### Tâches exécutées

Décrivez de manière compréhensible pour une tierce personne les activités (travaux de routine, tâches, projets) que vous avez exécutées dans le cadre du traitement de l'objectif évaluateur.

#### Parties non traitées de l'objectif évaluateur

Indiquez quelles parties de l'objectif évaluateur vous n'avez pas encore traitées et réalisées. Ces parties doivent absolument être traitées ultérieurement lors d'un prochain semestre. Ainsi, vous avez la possibilité de compléter le dossier de formation ou d'en rédiger un nouveau.

#### Documents / moyens de formation de l'entreprise

Présentez vos sources d'information (p.ex. descriptions de processus internes, documents, listes de contrôle) et indiquez quels moyens ou matériel de formation vous avez utilisés pour effectuer vos tâches. Vous pouvez enregistrer les documents de l'entreprise ou vos propres notes dans l'annexe.

#### Situations d'entretien

Lors de l'exercice de vos activités, vous avez sûrement participé à différentes situations d'entretien (p.ex. séances, réunions, rencontres, délibérations, conversations téléphoniques, etc.) qui vous ont permis de démontrer vos capacités communicatives. Décrivez brièvement une telle situation en répondant aux questions suivantes. Les situations d'entretien que vous avez décrites serviront de base à l'examen oral de fin d'apprentissage. C'est pourquoi, **décrivez au minimum une situation d'entretien par dossier de formation.**

Décrivez brièvement une telle situation en répondant aux questions suivantes.

- *Dans quel contexte a eu lieu la situation d'entretien?*  
Quelle a été la raison de l'entretien (discussion interne, encadrement de stagiaires, entretien téléphonique, réclamation d'un client, etc.)?
- *Avec qui avez-vous mené l'entretien?*  
Indiquez le nom des personnes/services participant à l'entretien (supérieur, collègues, clients, fournisseurs). Indiquez comment ces personnes vous ont soutenu lors du traitement ou de la résolution de la situation.
- *Quel a été le contenu de l'entretien? De quoi a-t-il été question?*  
Décrivez le contenu et le déroulement de l'entretien.
- *Quels ont été les résultats de l'entretien? Quelles mesures ont été prises?*  
Décrivez les résultats que vous avez obtenus. Quelles sont les prochaines étapes?

### **Expériences d'apprentissage**

Dans les expériences d'apprentissage, vous notez vos progrès et reflétez votre formation. Pour cela, répondez aux questions suivantes:

- *Qu'avez-vous appris lors de l'exécution des tâches?*  
Montrez de manière précise ce que vous avez appris lors de l'exécution des tâches. Indiquez quels éléments étaient importants sur le plan méthodologique et/ou professionnel. A quoi avez-vous dû faire attention? Quel conseil pouvez-vous donner à votre successeur?
- *Comment jugez-vous le résultat de vos travaux?*  
Faites une évaluation de votre travail au moment de l'édition du dossier de formation.
- *Justifiez votre appréciation.*  
Quelles conclusions avez-vous tirées? Quels objectifs sont atteints? Quelles sont les possibilités d'amélioration? Que feriez-vous autrement la prochaine fois?
- *Avec quels personnes/services avez-vous collaboré?*  
Indiquez avec quels personnes/services (clients, fournisseurs ou collègues du propre service ou d'un autre service) vous avez collaboré. Ne donnez pas le nom de ces personnes, mais présentez leur fonction de sorte qu'une tierce personne puisse comprendre votre manière de procéder.
- *Quelles expériences avez-vous faites lors de votre collaboration avec les personnes/services que vous avez mentionnés précédemment?*  
Décrivez les expériences que vous avez faites lors de votre collaboration avec ces personnes/services. Qu'est-ce qui a bien fonctionné? Qu'est-ce qui a posé des problèmes? Que pourrait-on améliorer?
- *Quelles connaissances acquises à l'école professionnelle ou pendant les cours interentreprises vous ont été utiles lors du traitement de cet objectif évaluateur?*  
Indiquez quelles connaissances acquises à l'école professionnelle ou pendant les cours interentreprises vous avez pu appliquer lors de l'exécution de vos travaux. Quelles connaissances vous ont été utiles lors du traitement de l'objectif évaluateur?

- *Quelles compétences MSP avez-vous utilisées lors du traitement de cet objectif évaluateur?*  
Les compétences MSP vous permettent de vous procurer, d'acquérir et d'appliquer judicieusement les savoirs et savoir-faire et d'améliorer vos capacités sociales et communicatives. Nommez les compétences MSP que vous avez pu appliquer lors de l'accomplissement de vos travaux, p.ex. 2.1 Travail efficace et systématique.

### **Remarques**

Dans ce cadre, vous pouvez ajouter des commentaires supplémentaires que vous ne pouvez pas saisir ailleurs, par ex. si vous avez fait votre apprentissage dans plusieurs entreprises.

### **État**

Dans le cadre de time2learn, vous saisissez la situation du traitement de votre dossier de formation.

### **Pièce jointe**

Dans le planificateur time2learn, vous pouvez sauvegarder des documents (descriptions de processus interne, présentations, listes de contrôle etc.), qui sont utiles pour vous dans le cadre du dossier de formation. Cela permet aux personnes externes d'avoir un meilleur aperçu de vos activités.

### **Date et signature**

Présentez votre dossier de formation à votre formateur pratique à la fin du semestre et discutez-en avec lui. Attestez par votre signature que cet entretien a eu lieu.

Personne en formation	<u>Ramona Müller</u>
Personne en formation	<u>Appareils ménagers SA</u>
Gestion domaines de travail	<u>Service des ventes</u>
Date	<u>17.09.201x</u>
Semestre	<u>3<sup>e</sup> semestre</u>

<b>Objectifs de formation</b>	<p>1.1.3.1 Exécuter les commandes (C3)</p> <p>Obligatoire</p> <p>Lors de l'exécution des commandes internes et externes, 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>- saisir les données des clients</li> <li>- établir des offres</li> <li>- recueillir les commandes de clients</li> <li>- établir les confirmations de commande</li> <li>- traiter et exécuter les commandes</li> <li>- veiller au 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>
<b>Tâches exécutées</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reçu demande de devis pour des machines à café Alpin G45 de la part du grossiste ROBA; ai clarifié les questions relatives au délai et au lieu de livraison</li> <li>- Etabli de manière autonome l'offre de 28 de machines à café des séries H33-H77</li> <li>- Reçu de nombreuses commandes de machines à café et accessoires; ai clarifié les positions manquantes; ai établi et envoyé les confirmations de commande</li> <li>- Saisi toutes les données dans le système de traitement des commandes interne (au début, avec l'aide du formateur pratique)</li> <li>- Après contrôle du formateur pratique: ai déclenché les commandes à l'aide du système</li> <li>- Surveillance du traitement des commandes; ai clarifié les questions relatives au lieu et au délai de livraison. Ai averti le client que la marchandise commandée sera livrée avec 2 ou 3 jours de retard</li> </ul>
<b>Parties non traitées de l'objectif évaluateur</b>	La facturation sera traitée au cours du 5e semestre
<b>Documents / moyens de formation de l'entreprise</b>	Texte de connaissance, Traitement des commandes

<p><b>Situations d'entretien</b></p>	<p><b>Dans quel contexte a eu lieu la situation d'entretien?</b> Notre marchandise a été envoyée au mauvais endroit (une autre filiale).</p> <p><b>Avec qui avez-vous mené l'entretien?</b> Avec notre client.</p> <p><b>Quel a été le contenu de l'entretien? De quoi a-t-il été question?</b> Un client a téléphoné. Il était très fâché que la marchandise ait été livrée au mauvais endroit (autre succursale). Je suis restée calme même s'il était évident que l'erreur était due au client. A l'aide de notre service d'expédition interne, j'ai organisé un transport afin de livrer la marchandise à l'adresse désirée sans frais supplémentaires pour le client. Un nouvel appel de ma part a permis de calmer la situation. A la suite de cet entretien téléphonique, le client m'a même écrit un mail d'excuse dans lequel il a reconnu son erreur.</p> <p><b>Quels ont été les résultats de l'entretien? Quelles mesures ont été prises?</b> Grâce à ma recherche d'une solution avec notre expéditeur interne, j'ai réussi à calmer mon client. Par conséquent, le résultat était bon</p>								
<p><b>Expériences d'apprentissage</b></p>	<p><b>Qu'avez-vous appris lors de l'exécution des tâches?</b> J'ai appris à prendre des commandes, à vérifier si elles sont complètes et à clarifier les questions y relatives.</p> <p><b>Comment jugez-vous le résultat de vos travaux?</b></p> <table border="1" data-bbox="491 1160 1388 1265"> <tr> <td>insatisfaisant</td> <td>satisfaisant</td> <td>bon</td> <td>très bon</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table> <p><b>Justifiez votre appréciation.</b> Je suis satisfait des résultats du travail accompli. J'ai reconnu mes faiblesses et essaie d'y remédier à l'avenir.</p> <p><b>Avec quels personnes/services avez-vous collaboré?</b> Formateur pratique et expéditeur interne.</p> <p><b>Quelles expériences avez-vous faites lors de votre collaboration avec les personnes/services que vous avez mentionnés précédemment?</b> La collaboration avec d'autres personnes de mon bureau n'a pas toujours été facile, car très souvent elles n'ont pas pu me consacrer beaucoup de temps. Elles-mêmes étaient très occupées.</p> <p><b>Quelles connaissances acquises à l'école professionnelle ou pendant les cours interentreprises vous ont été utiles lors du traitement de cet objectif évaluateur?</b> Les connaissances reçues au CI concernant le traitement des réclamations de clients m'ont été très utiles.</p> <p><b>Quelles compétences MSP avez-vous utilisées lors du traitement de cet objectif évaluateur?</b> 3.1 Disposition à la performance</p>	insatisfaisant	satisfaisant	bon	très bon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
insatisfaisant	satisfaisant	bon	très bon						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>						

	3.2 Capacité à communiquer 2.1 Travail efficace et systématique 2.2 Approche et action interdisciplinaires 2.4 Présentation efficace
<b>Remarques</b>	Au début du semestre, j'ai eu l'occasion de participer à une formation interne d'une demi-journée ayant pour thème «Traitement des commandes et technologies de l'information».
<b>État</b>	Terminé
<b>Pièce jointe</b>	commandedeclient.docx

### Date et signatures

Le dossier de formation a été discuté le : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signatures formateur/trice pratique

\_\_\_\_\_  
Signature personne en formation

## **2.5 Apprendre en exécutant des travaux au sein de l'entreprise**

Il existe de nombreux guides qui vous proposent des techniques d'apprentissage. Au cours de votre formation scolaire, vous avez sans doute appris de telles techniques ou étudié des stratégies d'apprentissage qui vous sont encore utiles aujourd'hui.

C'est la raison pour laquelle nous ne traitons pas les méthodes générales d'apprentissage dans le présent chapitre. Nous présentons des méthodes spécifiques en lien avec l'exécution de tâches concrètes.

Afin que vous puissiez profiter pleinement des différentes tâches qui vous seront confiées au cours de votre formation et ainsi développer vos compétences opérationnelles, il est très important que vous exécutiez vos travaux de manière systématique tout en documentant vos expériences d'apprentissage. Utilisez à cette fin la méthode des six étapes et mettez votre dossier de formation à jour après l'exécution de chaque tâche importante qui vous a été confiée.

La méthode des six étapes est en premier lieu utilisée lors de la réalisation de projets ou l'exécution de tâches d'une certaine importance. Elle est cependant aussi appropriée pour traiter des tâches ou effectuer des travaux de moindre envergure.

Même les petites tâches que vous confie votre entreprise formatrice comprennent souvent plusieurs étapes, il faut non seulement les mettre en œuvre, mais aussi récolter des informations, planifier les travaux, prendre des décisions, contrôler l'exécution des tâches et évaluer leurs résultats.

C'est la raison pour laquelle nous vous conseillons d'utiliser la méthode des six étapes systématiquement. Apprenez à l'utiliser correctement, c'est-à-dire en tenant compte de la situation et en l'adaptant aux travaux que vous êtes chargé d'exécuter. Une planification détaillée n'est pas nécessaire pour tous les travaux. Il suffit quelquefois de passer mentalement en revue les 6 étapes. L'utilisation conséquente de la méthode vous permet de vous exercer. Vous pourrez ainsi exécuter de manière efficace non seulement des travaux simples, mais aussi des tâches exigeantes et complexes.

## **Quelques tuyaux en vue de l'utilisation de la méthode des six étapes :**

### **1<sup>ère</sup> étape : information**

Il faut d'abord comprendre la tâche qui vous a été confiée. Lisez attentivement les instructions que vous avez reçues ou étudiez encore une fois de manière approfondie les notes que vous avez prises. De quoi s'agit-il? Quels travaux doivent être effectués? Jusqu'à quand? Cherchez des informations qui peuvent vous être utiles. Renseignez-vous auprès d'autres collaborateurs, etc.

### **2<sup>ème</sup> étape : planification**

Suivant la tâche à exécuter, il peut être utile d'établir un plan d'action. Etablir un tel plan n'est pas compliqué : il suffit de noter les différentes étapes sans oublier les étapes importantes. Par quoi commencer, continuer et terminer un travail? Y a-t-il aussi un autre chemin pour effectuer le travail? Notez toutes vos questions et, si besoin est, retournez à l'étape 1.

### **3<sup>ème</sup> étape : décision**

Faut-il prendre des décisions quant à la procédure et aux coûts? Quelles sont les décisions que je peux prendre moi-même? Quelles décisions dois-je prendre en concertation avec mon formateur pratique? Si celui-ci n'est pas atteignable, adressez-vous à une autre personne responsable et demandez-lui de prendre la décision. S'il n'y a rien à décider, le moment serait propice pour présenter vos démarches, vos réflexions préliminaires et votre planification à votre formateur pratique.

### **4<sup>ème</sup> étape : réalisation**

Maintenant, vous pouvez passer à l'exécution de votre tâche. Respectez les délais que vous vous êtes fixés. Quelquefois, vous serez peut-être obligé de les modifier. Si, contre toute attente, vous n'arrivez pas à respecter le délai final, informez-en à temps la personne qui vous a confié la tâche.

### **5<sup>ème</sup> étape : contrôle**

Vérifiez vous-même le résultat de votre travail. Procédez également de manière systématique. Notez en quelques mots quels points vous souhaitez vérifier en établissant p.ex. une liste de contrôle. Après avoir vérifié votre résultat, procédez, si besoin, aux améliorations nécessaires pour être en mesure de fournir un travail impeccable.

### **6<sup>ème</sup> étape : évaluation**

Il convient désormais d'accomplir une dernière étape. Elle est très importante pour votre développement professionnel et contribuera à votre réussite: mettez votre dossier de formation à jour en utilisant le modèle dans time2learn. Répondez aussi aux questions clés de la rubrique «Expériences d'apprentissage» et notez la progression de l'apprentissage. Lors d'un entretien avec votre formateur pratique, faites le point sur le travail effectué et les expériences acquises.

## 2.6 Remarques destinées aux formateurs et aux formateurs pratiques (planification formation)

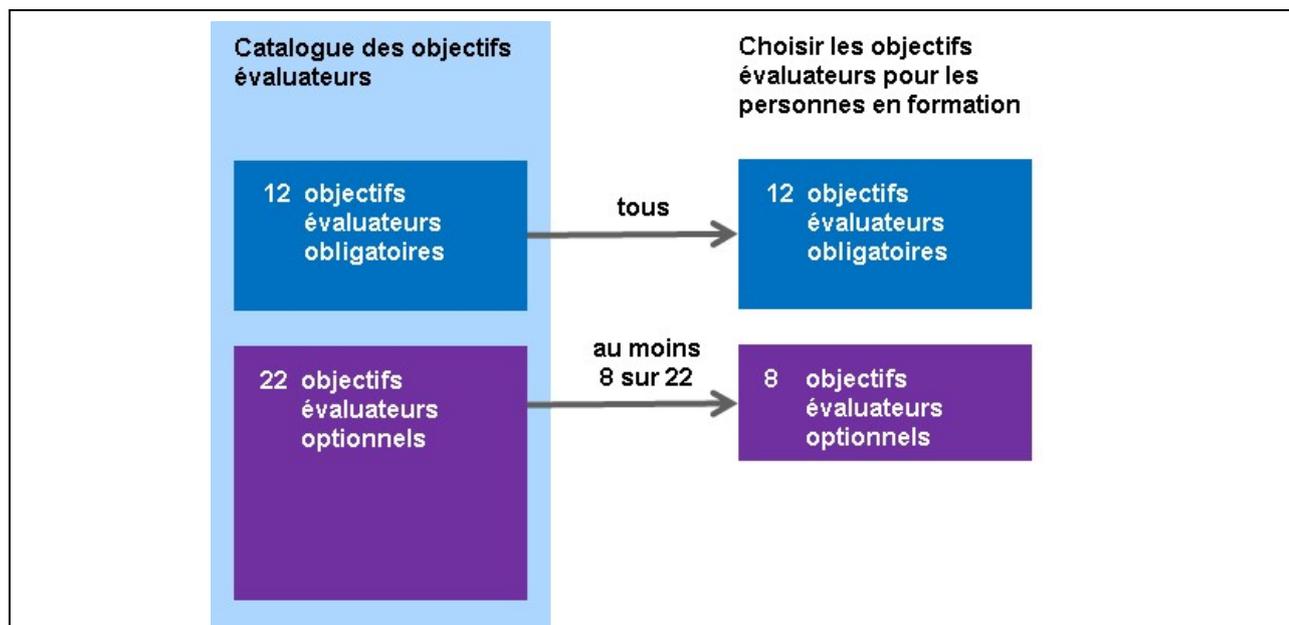


Illustration 6 : Choix des objectifs évaluateurs

### Etape 1 : Attribuer des objectifs évaluateurs aux différents départements

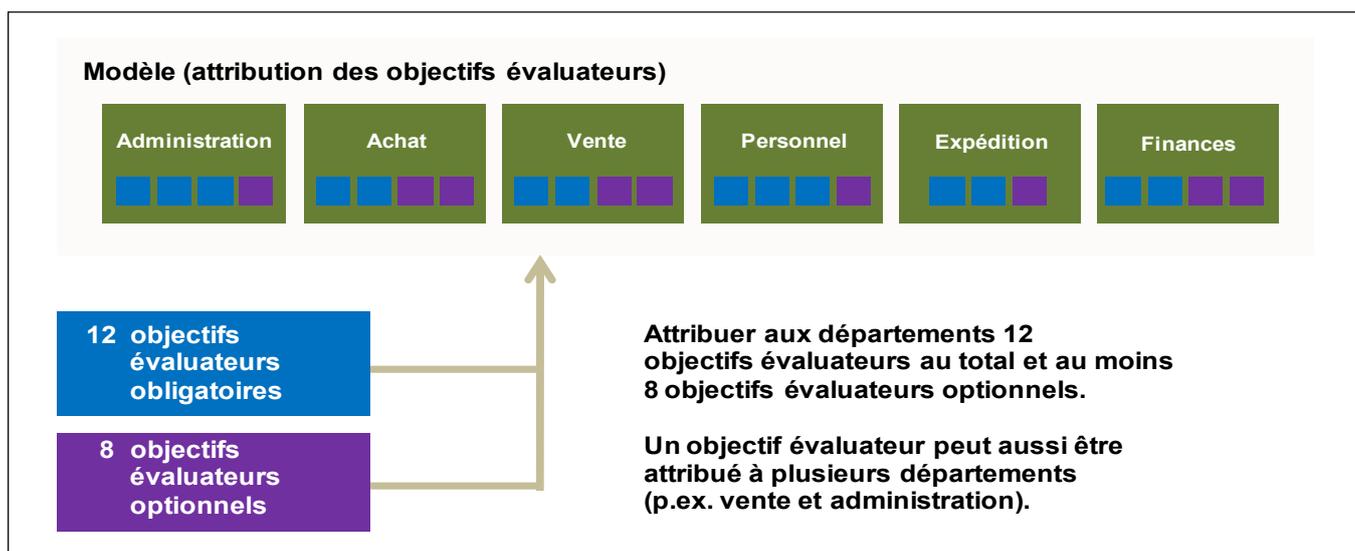


Illustration 7 : Attribuer des objectifs évaluateurs aux différents départements

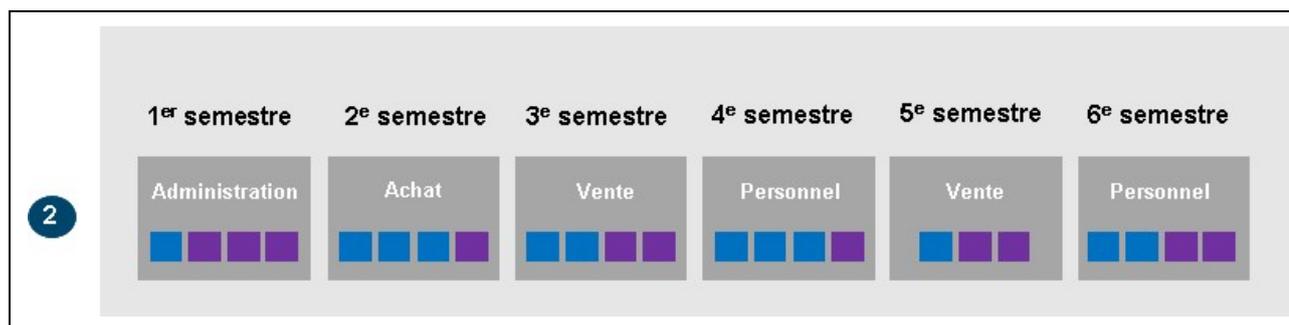
### Etablir des modèles de documents pour les départements

Déterminez d'abord les départements auxquels les personnes en formation seront affectées.

Attribuez les objectifs évaluateurs aux différents départements. Un objectif évaluateur peut être attribué à plusieurs départements. Au total, il faut attribuer 12 objectifs évaluateurs obligatoires et au moins 8 objectifs évaluateurs optionnels. En principe, il suffit d'effectuer une telle planification une seule fois et de l'adapter en cas de restructurations de l'entreprise.

Remarque : si votre entreprise ne dispose pas vraiment de départements appropriés pour les formations commerciales, répartissez les objectifs évaluateurs selon les semestres.

## Etape 2 : Etablir un plan d'affectation individuel par personne en formation

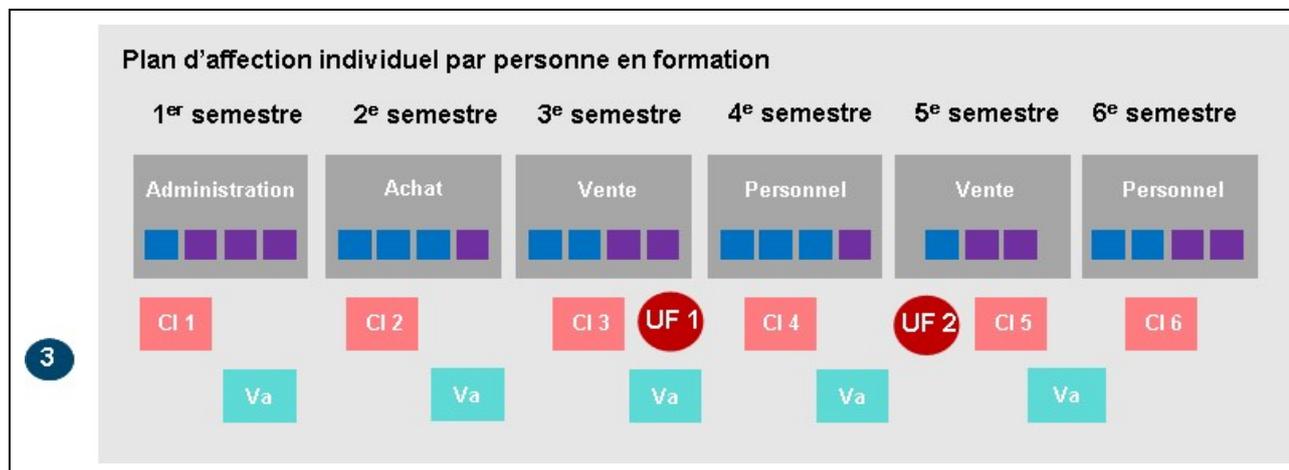


**Illustration 8 : Etablir un plan d'affectation individuel par personne en formation**

Etablissez pour chaque personne en formation un plan d'affectation individuel semestriel. La durée d'affectation à un département devrait dans la mesure du possible s'étendre sur un semestre entier. Si, pour des raisons d'organisation, vous êtes contraint d'affecter une personne en formation à plusieurs départements au cours d'un semestre, il faut que la durée d'affectation à l'un des départements soit au moins de trois mois. Il faudra retenir la période d'affectation la plus longue pour procéder à l'évaluation des STA (voir partie 3 «Situations de travail et d'apprentissage (STA)»). Si nécessaire, vous avez la possibilité d'adapter le choix des objectifs évaluateurs au début de chaque semestre.

Complétez le plan d'affectation en y inscrivant les cours interentreprises (CI), les unités de formation, les vacances ainsi que les autres absences.

## Etape 3 : Compléter le plan d'affectation de chaque personne en formation en y inscrivant les CI, les UF et les vacances



**Illustration 9 : Compléter le plan d'affectation de chaque personne en formation**

## 2.7 Questions et réponses relatives au programme de formation et aux expériences d'apprentissage

### 1 Pourquoi faut-il un programme de formation?

L'entreprise doit veiller à ce que les 12 objectifs évaluateurs obligatoires et au moins 8 objectifs évaluateurs optionnels soient traités au cours de la formation. A cet effet, le programme de formation est un instrument de contrôle utile car il offre une précieuse vue d'ensemble.

### 2 Quand faut-il modifier ou adapter le programme de formation?

Il faut procéder à des modifications ou adaptations du programme de formation si la situation de l'entreprise change (p.ex. réorganisation) ou si le plan d'affectation des personnes en formation change. Si la situation reste la même, le programme de formation reste inchangé pendant plusieurs années.

### 3 Est-il possible de traiter plus de 8 objectifs évaluateurs optionnels?

C'est possible. Mais il faut veiller à ce que la qualité de la formation n'en souffre pas.

### 4 Pourquoi faut-il établir l'évolution d'apprentissage?

L'objectif est que les personnes en formation puissent bénéficier d'une formation cohérente et efficace. L'établissement et le contrôle régulier de l'évolution d'apprentissage sont très utiles. Avec Time2learn, vous avez la possibilité de saisir ces données en un tour de main. Sur le site de la Branche Commerce, vous pouvez consulter ou télécharger un manuel d'utilisation de time2learn destiné aux apprentis, qui vous donne des instructions précises à ce sujet.

### 5 Qu'est-ce que le dossier de formation?

Le dossier de formation n'est rien d'autre qu'un procès-verbal (formulaire de 1 ou 2 pages dans time2learn) établi au terme de chaque semestre. En outre, il s'agit d'un document important pour la partie entreprise de l'examen oral de fin d'apprentissage.

### 6 Est-ce que je dois établir un dossier de formation pour chaque objectif évaluateur?

Oui, au terme de votre formation, vous devez disposer d'un dossier de formation pour chacun des 12 objectifs évaluateurs obligatoires et des 8 objectifs évaluateurs optionnels. Ainsi, vous avez au minimum 20 dossiers de formation.

### 7 Est-ce qu'il faut décrire une situation d'entretien dans chaque dossier de formation?

C'est à la fois idéal et conseillé, parce qu'elle sert de base pour la procédure de qualification. Uniquement pour certains cas exceptionnels, nous acceptons le dossier de formation sans situation d'entretien.

*Exemple 1: Apprentie Maria Bernasconi (Déroulement normal du temps d'apprentissage)*

12 OE obligatoires → 12 dossiers de formation → dont 10 avec situation d'entretien

11 OE optionnels → 11 dossiers de formation → dont 10 avec situation d'entretien

Total après 6 semestres: 23 dossiers de formation → dont 20 avec situation d'entretien

Jusqu'à la fin du 5ème semestre, Maria Bernasconi a réalisé 17 dossiers de formation contenant des situations d'entretien. Ils servent de base aux experts pour la préparation de la partie orale de l'examen.

*Exemple 2: Max Muster (évènement spécial durant l'apprentissage)*

12 OE obligatoires → 12 dossiers de formation → dont 10 avec situation d'entretien

8 OE optionnels → 8 dossiers de formation → dont 7 avec situation d'entretien

Total après 6 semestres: 20 dossiers de formation → dont 17 avec situation d'entretien

Au cours du 4ème semestre, suite à un accident de sport, Max Muller est en arrêt de travail pour quelque temps. Max Muster peut remplir les 2 dossiers de formation exigés, cependant il est possible qu'il n'ait qu'une situation d'entretien. Dans des circonstances exceptionnelles cela est admis, toutefois il ne faudrait pas que cela arrive fréquemment. Ainsi, jusqu'à la fin du 5ème semestre, Max Muster aura envoyé 14 dossiers de formation avec des situations d'entretien.

- 8 Est-ce que je dois remplir plusieurs formulaires si je traite un objectif évaluateur pendant différents semestres?**  
Vous êtes libre de compléter le dossier de formation déjà existant ou d'inscrire les nouvelles expériences acquises sur un ou plusieurs autres formulaires.
- 9 Dans quel détail les activités doivent-elles être décrites dans le dossier de formation?**  
Référez-vous aux exemples du DFP page 48/49 et sur le site de la branche commerce.
- 10 Faut-il absolument utiliser le planificateur de formation time2learn?**  
Oui. La planification de la formation professionnelle initiale est une mission très importante de l'entreprise formatrice. Le planificateur de formation électronique time2learn vous permet de déclencher rapidement et facilement toutes les tâches nécessaires et de savoir à tout moment où vous en êtes. Par ailleurs, toutes les invitations des cours interentreprises, ainsi que les documents pour la PQ sont gérés dans time2learn.
- 11 Où peut-on trouver d'autres informations sur le programme de formation?**  
Le secrétariat de la Branche Commerce répond à toutes vos éventuelles questions ([info@branche-commerce.ch](mailto:info@branche-commerce.ch)).

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

L'essentiel en bref	
<b>Objectif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation des prestations en entreprise au cours d'un semestre et planification du semestre suivant</li> </ul>
<b>Description sommaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluation des prestations sur la base des objectifs évaluateurs et des compétences méthodologiques, sociales et personnelles</li> <li>• 1 STA par semestre, soit 6 STA au total</li> </ul>
<b>Tâches des personnes en formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traiter des objectifs évaluateurs</li> <li>• Evaluer la formation en entreprise</li> </ul>
<b>Tâches des formateurs pratiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Au début du semestre : mener un entretien avec la personne en formation</li> <li>• Fixer des objectifs et les contrôler</li> <li>• Observer et évaluer la personne en formation au cours du semestre</li> <li>• Mener si possible un entretien intermédiaire par semestre</li> <li>• Mener un entretien d'évaluation à la date convenue et attribuer des notes pour les critères partiels</li> </ul>
<b>Tâches des formateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les évaluations STA effectuées par les formateurs pratiques</li> <li>• Apposer la signature finale sur le formulaire d'évaluation STA (Une signature est nécessaire pour le dossier personnel. Dans time2learn, tous les formulaires sont valables sans signature.)</li> <li>• Saisir les notes STA dans time2learn (et transmettre à BDEFA2)</li> </ul>
<b>Tâches des formateurs CI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cadre du CI 1, informer les apprentis au sujet des STA</li> </ul>
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durée d'observation des STA : 3 à 6 mois <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Commencer la STA 1 seulement après le CI 1</li> <li>○ La STA 6 ne dure que trois mois en raison de la date anticipée de remise des notes</li> </ul> </li> <li>• Observations régulières des travaux en entreprise</li> <li>• Rapport sur la STA généralement au terme de chaque semestre</li> </ul>
<b>Relation avec la note d'expérience de la partie entreprise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Chaque note STA compte pour 1/8 de la note d'expérience de la procédure de qualification en entreprise.</li> </ul>
<b>Moyens auxiliaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulaire «Situation de travail et d'apprentissage»</li> <li>• Formulaire «Evaluation de la formation par la personne en formation»</li> <li>• Le planificateur de formation time2learn</li> </ul>
<b>Remarques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attribuer 2 à 8 objectifs évaluateurs conformément au programme de formation</li> <li>• Attribuer 2 à 4 compétences méthodologiques</li> <li>• Attribuer 2 à 6 compétences personnelles et sociales</li> </ul>

### 3.1 Qu'est-ce qu'une STA?

Au cours de la situation de travail et d'apprentissage, vous devez traiter différents objectifs évaluateurs professionnels ainsi que des compétences méthodologiques, sociales et personnelles. La durée d'observation doit être si possible de six mois, mais au minimum de trois mois. Durant cette période, le formateur pratique observe vos prestations et votre comportement sur le lieu de travail en tenant compte de vos compétences et des objectifs choisis. A la fin du semestre, il procède à l'évaluation de vos prestations et de votre comportement.

### 3.2 Mise en œuvre sur le lieu de travail

Le formateur pratique vous explique les objectifs et les compétences à atteindre tout en vous indiquant ce à quoi vous devez veiller lors de l'exécution de votre travail. Au cours du semestre, vous effectuez vos tâches comme d'habitude et traitez les situations de travail fixées jusqu'à ce que vous les maîtrisiez.

Pendant cette période, votre formateur pratique vous observe. Il relève les éléments positifs, les possibilités d'amélioration, les éléments critiques et d'autres éléments encore.

Au terme de chaque semestre, le formateur pratique détermine votre situation de formation en se fondant sur vos prestations et votre comportement ainsi que sur le dossier de formation figurant dans le rapport sur les situations de travail et d'apprentissage. Les résultats sont discutés avec vous lors d'un entretien au cours duquel vous avez la possibilité de formuler des propositions ou des observations. Au terme d'une STA, il n'y a ni présentation, ni entretien professionnel.

Si, au cours d'un semestre, vous êtes affecté à plusieurs lieux de travail, l'ensemble des prestations fournies durant cette période peuvent faire l'objet de l'évaluation STA. Il est cependant également possible de se fonder uniquement sur les prestations fournies à un seul lieu de travail si vous avez occupé celui-ci pendant trois mois au minimum.

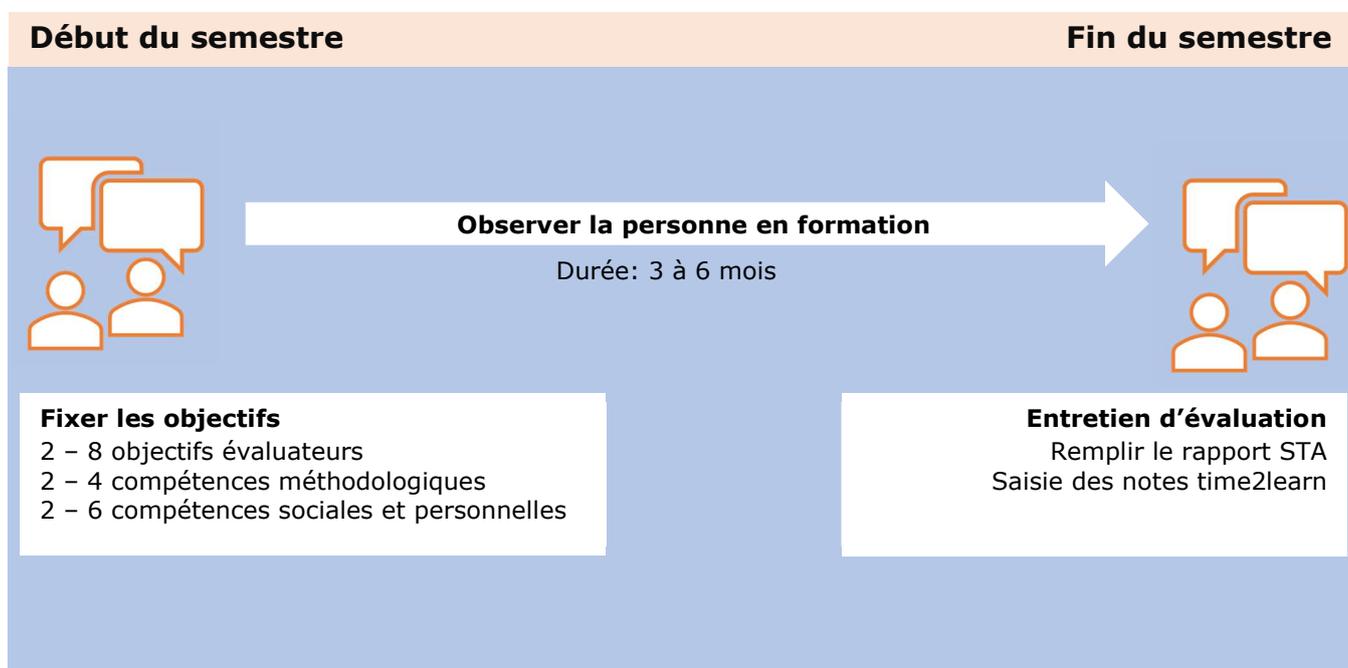


Illustration 10 : Déroulement de la situation de travail et d'apprentissage

### 3.3 STA : marche à suivre

<b>Entretien de préparation</b>	Lors d'un entretien au début du semestre, vous planifiez les travaux à effectuer en concertation avec le formateur pratique. En outre, vous choisissez tous deux des compétences et des objectifs évaluateurs adéquats à cet effet. Cette procédure correspond aux points h) à k) mentionnés ci-dessous.
<b>Réalisation de la STA</b>	Exécuter les travaux, compléter le dossier de formation, consigner les expériences acquises. Au cours du semestre, vous êtes observé de façon continue par votre formateur pratique.
<b>Choix d'une date pour l'entretien d'évaluation</b>	En concertation avec le formateur pratique, vous fixez une date pour votre entretien d'évaluation de la situation de travail et d'apprentissage. Prenez suffisamment de temps pour cet entretien. En règle générale, il a lieu à la fin du semestre.
<b>Préparation de l'entretien</b>	<p>Préparez soigneusement cet entretien. Vous avez l'occasion de présenter votre point de vue et de faire part de vos expériences.</p> <p>Les éléments suivants serviront de base à l'entretien :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le document «Rapport sur la STA» pour le semestre correspondant</li> <li>• Le dossier de formation (expériences d'apprentissage sur la base des objectifs évaluateurs).</li> <li>• information sur la STA et la progression d'apprentissage (le planificateur de formation time2learn)</li> </ul> <p>Évaluez la formation reçue en donnant votre point de vue. Pour cela, remplissez la partie correspondante dans time2learn (Évaluation de la formation par les apprentis). Se référer aux pages 68/69. De son côté, votre formateur pratique aura préparé l'évaluation des prestations que vous avez fournies au cours du dernier semestre. Cette évaluation sera consignée dans le rapport STA.</p>
<b>Réalisation de l'entretien</b>	<p>Au cours de l'entretien avec le formateur pratique, vous aborderez et évaluez les points suivants :</p> <p>Prestations fournies au sein de l'entreprise (compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles)</p> <p>Vérification si les objectifs ont été atteints au cours de la période d'évaluation</p> <p>c) Détermination des objectifs personnels et des mesures de soutien pour la prochaine période d'évaluation</p> <p>d) Exhaustivité et exécution du dossier de formation</p> <p>e) Prestations fournies pendant le cours interentreprises (rapports sur les prestations CI)</p> <p>f) Prestations fournies à la l'école professionnelle (bulletins et certificats)</p> <p>g) Votre évaluation de la formation</p> <p>h) Accords entre le formateur pratique et vous concernant la prochaine période d'évaluation</p> <p>i) Détermination des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles qui seront traitées et évaluées au cours du semestre suivant</p> <p>j) Au besoin, traitement d'autres points</p> <p>k) Signature du rapport STA</p> <p>Le rapport original est transmis au formateur. Celui-ci l'examine et le signe, puis il transmet la note à la BDEFA 2 (via time2learn).</p> <p>Vous recevez une copie du rapport que vous classez dans la partie 3 de votre dossier de formation et des prestations.</p>
<b>Remise de la STA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformément à des délais internes</li> <li>• Saisie de la note dans time2learn: <b>STA 1 à 4 : au plus tard le 15 août, STA 5 et 6 : au plus tard le 15 mai</b></li> </ul>

### 3.4 Evaluation des situations de travail et d'apprentissage et attribution de notes

L'évaluation d'une STA est comparable à l'appréciation d'un collaborateur en fin d'année dans le monde du travail. Le formateur pratique évalue vos prestations et votre comportement sur le lieu de travail, sur la base de critères préalablement définis, puis il vous attribue une note.

Le rapport STA vous apprend également où vous en êtes et permet d'orienter votre formation sur la réalisation d'objectifs précis. Les éventuels problèmes peuvent être reconnus à temps et des mesures prises pour les résoudre.

Il est établi une fois par semestre à l'occasion d'un entretien entre vous et le formateur pratique.

#### Evaluation des compétences professionnelles

Le formateur pratique évalue vos compétences professionnelles à l'aide des objectifs évaluateurs que vous avez traités dans le cadre de la STA. Afin de déterminer la note des différents objectifs évaluateurs, il faut noter les critères partiels. Pour tous les objectifs évaluateurs, on évalue les quatre mêmes critères partiels.

<b>STA critères partiels</b>	<b>Précision des critères partiels</b>
<b>Niveau de formation</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• obtient des résultats conformes aux exigences requises pendant la période d'observation</li><li>• analyse et documente régulièrement ses travaux dans le dossier de formation</li></ul>	<i>Remarques</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• évaluation globale</li><li>• résultats professionnels</li><li>• attentes adaptées en fonction de l'année d'apprentissage, de l'âge, du profil</li><li>• amélioration visible sur la durée de la STA</li><li>• le niveau de formation progresse</li><li>• exigences des Ddf sont données par la branche</li></ul>
<b>Qualité du travail</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• travaille avec soin et précision</li><li>• exécute les missions et les tâches de manière professionnelle</li><li>• utilise la terminologie appropriée</li><li>• établit des documents corrects</li></ul>	<i>Remarques</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• évaluation de tâches et de travaux concrets</li><li>• documents corrects: sans fautes d'orthographe et de grammaire, conformes aux exigences de l'entreprise</li></ul>
<b>Quantité et rythme de travail</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• travaille de manière rapide et ciblée</li><li>• exécute des tâches dans les limites du temps imparti</li></ul>	<i>Remarques</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• évaluations de tâches et de travaux concrets</li></ul>
<b>Mise en pratique des connaissances professionnelles</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• utilise les connaissances et les outils spécifiques à l'entreprise (p.ex. instructions, listes de contrôle)</li><li>• utilise les connaissances acquises à l'école professionnelle (ICA, E&amp;S, langues)</li><li>• utilise les connaissances acquises dans les cours interentreprises</li></ul>	<i>Remarques</i> <ul style="list-style-type: none"><li>• rapport théorie et pratique</li><li>• respectivement et/ou</li><li>• CP 2 &amp; 3: obligation Apprenti</li><li>• CP 2 &amp; 3: utilisation judicieuse</li><li>• L'entreprise trouve les informations école &amp; CI dans le catalogue des objectifs évaluateurs</li></ul>

## Exemple d'évaluation de la compétence professionnelle / (objectif évaluateur)

1.1.5.5 W Exécuter des tâches relatives au départ du personnel  		
Note	4.5 <input type="button" value="v"/>	Valeur calculée: 4.38
Remarques, justifications *	Bon travail	
Remarque: l'évaluation des critères partiels n'est pas visible pour la personne en formation dans la version imprimée du rapport STA.		
Critère partiel	Note	Remarques, justifications
<b>Niveau de formation</b> - obtient des résultats conformes aux exigences requises pendant la période d'observation - analyse et documente régulièrement ses travaux dans le dossier de formation	4.0 <input type="button" value="v"/>	Manque de précision et n'utilise pas les bons termes
<b>Qualité du travail</b> - travaille avec soin et précision - exécute les missions et les tâches de manière professionnelle - utilise la terminologie appropriée - établit des documents corrects	5.0 <input type="button" value="v"/>	Bons documents
<b>Quantité et rythme de travail</b> - travaille de manière rapide et ciblée - exécute des tâches dans les limites du temps imparti	3.5 <input type="button" value="v"/>	Ne cherche pas à savoir
<b>Mise en pratique des connaissances professionnelles</b> - utilise les connaissances et les outils spécifiques à l'entreprise (p.ex. instructions, listes de contrôle) - utilise les connaissances acquises à l'école professionnelle (ICA, E&S, langues) - utilise les connaissances acquises dans les cours interentreprises	5.0 <input type="button" value="v"/>	Bonne organisation

### Illustration 11 : Exemple d'évaluation de la compétence professionnelle

Remarque : dans time2learn les termes «objectif de formation» et «objectif évaluateur» sont synonymes!

### Procédure à suivre par le formateur dans time2learn

- Attribuer une note aux différents critères partiels. Noter des commentaires
- Si le rapport entre l'objectif évaluateur et le travail accompli est logique (pas d'observation pratique possible), on peut exceptionnellement se passer de la note du critère partiel.
- La moyenne des notes est calculée automatiquement. Les notes non attribuées ne sont pas prises en compte.
- Cette moyenne sert d'indicateur pour le calcul de la note de l'objectif évaluateur. La note pour l'objectif évaluateur n'est pas calculée automatiquement, mais doit être sélectionnée manuellement dans time2learn par le formateur pratique.

## Evaluation des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (compétences MSP)

Il est également possible d'avoir recours à des critères partiels lors de l'évaluation des compétences méthodologiques, sociales et personnelles. A la différence des compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, sociales et personnelles disposent de critères spécifiques. Mais comme pour les compétences professionnelles, l'on retiendra uniquement les critères qui sont en adéquation avec les travaux exécutés.

Les critères partiels relatifs aux compétences méthodologiques, sociales et personnelles découlent directement des objectifs partiels desdites compétences.

### Exception

Dans le cadre de l'évaluation de la compétence méthodologique «2.1 Travail efficace et systématique», il sera également procédé à l'évaluation de l'exécution correcte et dans les délais des tâches de préparation et de transfert pour les CI. Les entreprises formatrices reçoivent une recommandation pour cette note partielle de la part des animateurs des CI.

## Exemple d'évaluation d'une compétence méthodologique ainsi que d'une compétence sociale et personnelle

### Compétence méthodologique

2.1 Travail efficace et systématique		
Note	5.0	Valeur calculée: 4.88
Remarques, justifications *	Bonnes recherches, mais nous avons dû beaucoup insister.	
Remarque: l'évaluation des critères partiels n'est pas visible pour la personne en formation dans la version imprimée du rapport STA.		
Critère partiel	Note	Remarques, justifications
Choisit les sources d'information en fonction de ses tâches et se procure les informations dont il a besoin de manière ciblée	5.0	cherche les informations de manière intelligente
Planifie son travail et ses projets, fixe des priorités et prend des décisions adaptées à la situation	4.5	sait bien organiser son travail selon le degré d'urgence
Exécute son travail de manière ciblée et en ayant conscience des coûts	5.5	travaille très bien et s'adapte toujours à la situation
Contrôle et documente le travail qu'il a effectué	4.5	Correct
Analyse régulièrement son travail et ses actions afin d'optimiser ses prestations et son comportement	pas d'évaluati	-
Exécute correctement, et dans le respect des délais, les tâches de préparation et de transfert relatives au CI	pas d'évaluati	-

Illustration 12 : Exemple d'évaluation de la compétence méthodologique

## Compétences sociales et personnelles

3.1 Disposition à la performance  

Note  Valeur calculée: 5.40

Remarques, justifications \*  
Très bon travail

Remarque: l'évaluation des critères partiels n'est pas visible pour la personne en formation dans la version imprimée du rapport STA.

Critère partiel	Note	Remarques, justifications
Exécute son travail de manière motivée et réfléchie	<input type="text" value="6.0"/>	Parfait !
Remplit les exigences et les demandes de ses mandats et partenaires	<input type="text" value="5.5"/>	Très bien
Respecte les délais et les exigences en matière de qualité	<input type="text" value="5.5"/>	Très bien
Résiste au stress en identifiant les situations difficiles et, au besoin, en allant chercher du soutien	<input type="text" value="5.0"/>	Bonne résistance
Assume la responsabilité de son travail et adopte un comportement adéquat	<input type="text" value="5.0"/>	Beaucoup de respect

### Illustration 13 : Exemple d'évaluation d'une compétence sociale et personnelle

#### Procédure

- Attribuer une note aux différents critères partiels.
- La moyenne des notes est calculée automatiquement. Les notes non attribuées ne sont pas prises en compte.
- Cette moyenne sert d'indicateur pour le calcul de la note définitive de la compétence méthodologique, sociale et personnelle. Cette dernière note n'est pas calculée automatiquement, elle est fixée par le formateur pratique.

#### Attribution des notes

Les notes sont attribuées conformément à l'échelle suivante :

Seules des notes entières ou des demi-notes peuvent être attribuées aux différents critères d'évaluation ou critères partiels. Les compétences professionnelles et les compétences MSP doivent faire l'objet d'une notation au dixième de point.

Prestation	Note	La note de la STA est calculée comme suit:	
très bien	6	• Compétences professionnelles	coefficient 1
bien	5	• Compétences MSP	coefficient 1
suffisant	4	• Note globale STA	arrondie à la demi-note ou à une note entière
faible	3		
très faible	2		
inutilisable	1		

### 3.5 Questions et réponses relatives aux situations de travail et d'apprentissage

- 1 Est-ce que la durée d'observation doit correspondre exactement à la durée du semestre?**

En règle générale, la durée d'observation devrait correspondre à la durée du semestre. Si la durée de la STA est par exemple réduite à trois mois (durée minimale d'une STA) pour des raisons organisationnelles, la durée d'observation se réduit elle aussi à trois mois.
- 2 Pourquoi faut-il mener un entretien de préparation avec la personne en formation au début de chaque semestre?**

Le formateur pratique doit discuter les objectifs évaluateurs et les compétences MSP choisies avec la personne en formation. Il doit indiquer à la personne en formation ce que l'on attend d'elle.
- 3 Est-ce qu'il faut préparer l'entretien sur la STA?**

Oui. Il faut si possible aborder tous les points mentionnés au chapitre 3.3 (STA : marche à suivre). Comme une note est attribuée à la STA et que celle-ci compte pour la note de l'examen final, il est important que l'entretien soit très bien préparé.
- 4 Comment sont déterminées les notes des STA?**

La note des STA se compose à 50% de la moyenne des notes des compétences professionnelles et à 50% de la moyenne des notes des compétences MSP.

La note des compétences professionnelles est la moyenne de toutes les notes des objectifs évaluateurs (2-8). La note des compétences MSP correspond à la moyenne de toutes les notes des compétences méthodologiques (2-4) et celles des compétences sociales et personnelles (2-6). Pour chaque compétence professionnelle, il faut évaluer 4 critères partiels. Les compétences MSP ont des critères individuels, parmi lesquels vous avez la possibilité d'en sélectionner pour l'évaluation.

Time2learn guide le/la formateur/trice pas à pas du début de la notation à la note finale (voir page 59).
- 5 A quoi sert la deuxième page du rapport STA?**

Sur cette page, le formateur pratique peut donner des précisions sur les thèmes suivants : atteinte des objectifs, accords pour la prochaine période d'évaluation et divers.
- 6 Pourquoi la personne en formation a-t-elle la possibilité de procéder à une évaluation de la formation?**

Dans le cadre d'une relation ouverte, transparente et bienveillante entre le formateur pratique et la personne en formation, les remarques ou les critiques de la part de la personne en formation sont à considérer comme une chance d'amélioration. La critique formulée par la personne en formation ne devrait toutefois pas avoir un effet négatif sur la poursuite de la formation.
- 7 Pourquoi faut-il absolument respecter le délai de remise des notes?**

Comme toutes les notes importantes pour la procédure de qualification doivent être saisies dans la base de données fédérale, il est absolument nécessaire qu'elles soient saisies dans les délais. Des retards dans la saisie des notes affectent considérablement le traitement des données et doivent être évités à tout prix.
- 8 Quels sont les délais à respecter pour les STA?**

L'évaluation et l'entretien d'évaluation sont prévus pour la fin de chaque semestre. Pour la 1<sup>ère</sup> et la 2<sup>ème</sup> année d'apprentissage, la saisie des notes dans la banque de données DBLAP 2 (ou time2learn) doit être faite au plus tard jusqu'au 15 août et en 3<sup>ème</sup> année, les notes doivent être saisies au plus tard jusqu'au 15 mai.
- 9 Où peut-on trouver d'autres informations sur les STA?**

Pour d'autres informations, veuillez contacter le secrétariat de la Branche Commerce ([info@branche-commerce.ch](mailto:info@branche-commerce.ch)).

## 4. Unités de formation (UF)

L'essentiel en bref	
<b>Objectif</b>	Décrire, analyser et optimiser des processus de travail
<b>Description sommaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablissement des dossiers UF accompagnés d'une description d'un processus de travail (12 à 30 pages, y compris les annexes)</li> <li>• UF 1 : au cours du 3<sup>e</sup> ou du 4<sup>e</sup> semestre</li> <li>• UF 2 : au cours du 4<sup>e</sup> ou du 5<sup>e</sup> semestre</li> <li>• Présentation des unités de formation UF 1 et UF 2</li> <li>• Evaluation par le formateur pratique et une tierce personne indépendante</li> </ul>
<b>Tâches des personnes en formation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accomplir les unités de formation de manière indépendante et élaborer des documentations UF</li> <li>• Remettre les dossiers UF</li> <li>• Présenter les unités de formation UF 1 et UF 2</li> </ul>
<b>Tâches des formateurs pratiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Déterminer les unités de formation UF 1 et UF 2 (thème, processus de travail)</li> <li>• Evaluer les unités de formation UF 1 et UF 2 (dossier UF) (formulaire d'évaluation, partie A)</li> </ul>
<b>Tâches des tierces personnes indépendantes</b>	Evaluer les unités de formation UF 1 et UF 2 (formulaire d'évaluation, partie B)
<b>Tâches des formateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examiner les évaluations UF effectuées par les formateurs pratiques et les personnes tierces indépendantes</li> <li>• Apposer la signature finale sur le formulaire d'appréciation UF</li> <li>• (Les documents archivés dans le dossier personnel doivent être signés, par contre, tous les formulaires de Time2learn sont valables sans signature)</li> <li>• Saisie des évaluations UF (via time2learn)</li> </ul>
<b>Tâches des formateurs CI</b>	Initier les personnes en formation aux UF 1 et UF 2 dans le cadre des CI 2 et CI 3
<b>Délais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UF 1 : au cours du 3<sup>e</sup> ou du 4<sup>e</sup> semestre (après le CI 2)</li> <li>• UF 2 : au cours du 4<sup>e</sup> ou du 5<sup>e</sup> semestre (après le CI 3)</li> <li>• Au sein de l'entreprise, vous disposez de 16 heures de travail au minimum et de 24 heures de travail au maximum pour l'élaboration des dossiers UF.</li> </ul>
<b>Relation avec la note d'expérience de la partie entreprise</b>	Chaque note UF compte pour $\frac{1}{8}$ de la note d'expérience de la procédure de qualification en entreprise.
<b>Moyens auxiliaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulaire «Définition des tâches UF»</li> <li>• Formulaire d'appréciation de l'UF, partie A : dossier</li> <li>• Formulaire d'appréciation de l'UF, partie B : présentation</li> <li>• Le planificateur de formation (time2learn)</li> </ul>
<b>Remarques</b>	L'UF 2 sert de base à l'examen oral de fin d'apprentissage (entretien professionnel).

## 4.1 Qu'est-ce qu'une unité de formation ?

Etre en mesure d'établir des liens entre des activités individuelles et un processus de travail global vous apporte les avantages suivants :

- Cela facilite votre travail, car vous savez quels autres départements et quelles autres personnes sont encore impliquées dans le processus de travail.
- Le travail quotidien devient plus intéressant si vous pouvez reconnaître ou établir des liens entre les différentes activités et ainsi constater quel rôle vous jouez dans le processus de travail.

Le monde du travail exige des approches et des actions interdisciplinaires qui sont orientées vers les processus. C'est la raison pour laquelle on veille, au sein des entreprises, à ce que les personnes en formation ne se bornent pas à exécuter des travaux individuels, mais qu'elles s'occupent de processus de travail entiers ou d'étapes partielles qui s'inscrivent dans un tel processus. Il faut savoir reconnaître, comprendre et exploiter les processus d'entreprise. Pour ce faire, il faut disposer d'autonomie, d'un esprit analytique, d'une bonne technique de présentation et d'une approche interdisciplinaire. Afin que vous puissiez mieux reconnaître les liens existant entre les différents travaux, vous traiterez **deux unités de formation au cours de votre formation.**

Une unité de formation comprend une analyse et une description d'un processus de travail concret (situation concrète). Vous consignerez dans votre dossier les enseignements tirés de l'accomplissement d'un tel processus. Les cours interentreprises vous indiqueront comment il faut procéder dans la pratique. Ils vous apprendront également à décrire et à représenter des processus de travail.

## 4.2 Réalisation de l'unité de formation

Votre formateur pratique vous confie par écrit les tâches à exécuter en précisant le thème à traiter et les travaux concrets à accomplir. Vous étudiez ce mandat de manière approfondie et l'exécutez de manière autonome. Etablissez tout d'abord un calendrier détaillé qui indiquera tous les travaux à accomplir, le temps qu'il vous faudra pour les exécuter ainsi que les étapes importantes. A l'occasion d'un entretien, vous présenterez ce calendrier à votre formateur pratique. Si tout est en ordre, votre formateur pratique vous donnera le feu vert pour l'exécution de la tâche. Vous établirez la documentation UF sur la base de votre calendrier.

### Dossier UF

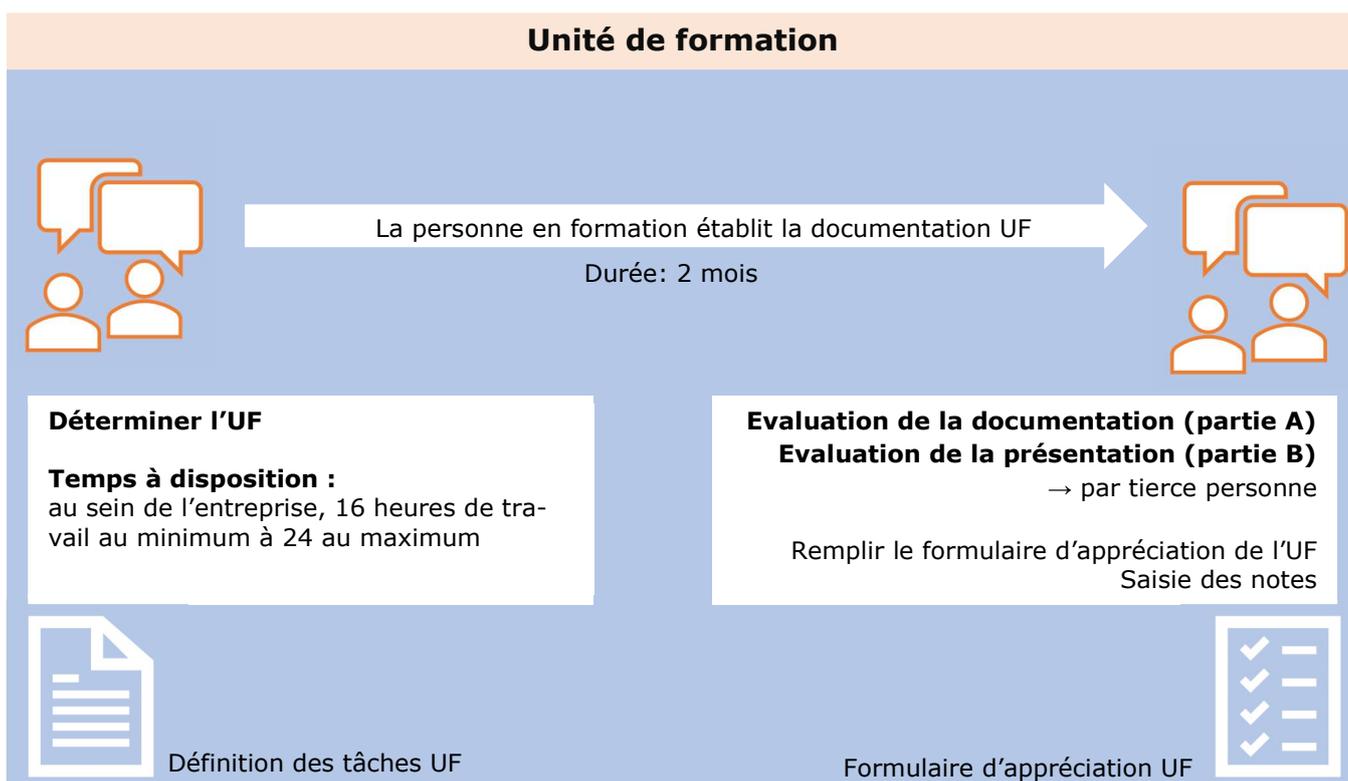


Illustration 14 : Déroulement de l'unité de formation

### 4.3 Unité de formation : marche à suivre

<b>Introduction</b>	Introduction aux unités de formation (marche à suivre et méthodes) dans le cadre du CI 2.
<b>Formuler les tâches de l'UF</b>	<p>Au cours d'un entretien avec votre formateur pratique, vous convenez des points suivants que vous fixerez par écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Désignation de l'unité de formation</li> <li>• Brève description des tâches à accomplir</li> <li>• Conditions cadres du processus : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ où et comment faut-il réaliser le processus ou ses différentes étapes?</li> <li>○ durée impartie pour la réalisation du processus</li> <li>○ personnes responsables et compétences</li> <li>○ moyens auxiliaires à utiliser, etc.</li> </ul> </li> <li>• Conditions cadres relatives à l'élaboration du dossier UF : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ indications relatives au contenu et à la forme (à définir par l'entreprise formatrice)</li> <li>○ indications concernant les propositions d'amélioration</li> <li>○ délai de remise du dossier</li> </ul> </li> <li>• Résultat escompté</li> <li>• Critères d'évaluation conformément au formulaire d'appréciation UF</li> <li>• Accord : avec votre signature, vous confirmez que l'entretien a eu lieu et que vous avez compris le contenu des tâches à accomplir.</li> </ul>
<b>Réaliser l'unité de formation</b>	<p>Sur la base des tâches à accomplir, vous établissez tout d'abord un calendrier (liste des activités, durées, principales étapes).</p> <p>Recueillez ensuite les informations dont vous avez besoin et – dans la mesure du possible – exécutez vous-même les tâches, puis décrivez le processus. Consignez par écrit les enseignements tirés et les expériences acquises.</p> <p>Au sein de l'entreprise, vous disposez de 24 heures de travail au maximum pour élaborer votre documentation UF. L'unité de formation doit être réalisée au bout de 2 mois au maximum.</p>
<b>Remettre les documents</b>	<p>Les documents à remettre:</p> <p>Après la réalisation de l'unité de formation, vous remettez au formateur pratique un dossier comprenant les documents ci-après :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• définition des tâches UF ,</li> <li>• documentation UF.</li> </ul>
<b>Evaluer l'unité de formation</b>	<p>Le formateur pratique évalue le dossier UF. Ensuite, vous faites parvenir, à la date préalablement convenue, le dossier accompagné de la description de la tâche à accomplir et de l'évaluation UF à la tierce personne indépendante.</p>
<b>Présenter l'unité de formation</b>	<p>Présentation de l'UF (durée : 10 à 15 minutes) La tierce personne indépendante évalue la présentation de l'UF.</p>
<b>Valider l'unité de formation</b>	<p>Saisie de la note de l'UF 1 : jusqu'au 15 août au plus tard Saisie de la note de l'UF 2 : jusqu'au 28 février au plus tard (L'UF est terminé pour le 28 février dans time2learn mais la note doit être saisie au plus tard le 15 mai)</p>

## Unité de formation UF 2

## Exemple time2learn

**Nom/Prénom** Ramona Mueller CI 2  
**Date de naissance** 01.01.2001  
**Entreprise** Appareils ménagers SA  
**Formateur/trice pratique** Jan Aubert

### Présentation et entretien avec tierce personne indépendante

Salle de réunion  
18.01.2017  
10 h

### Processus, définition des tâches et résultat escompté

#### Désignation

Optimisation du traitement des questions de la clientèle

#### Définition des tâches

La correspondance, les coups de téléphone et les courriels entrants sont traités par le service des ventes. Les questions des clients abordent des thèmes très variés. En voici les principaux: commande de prospectus, renseignements sur la liste des prix, appareils de remplacement, service des pièces de rechange, travaux de révision, délais de livraison, magasins spécialisés de la région, questions ayant trait à l'utilisation d'un appareil, questions de garantie, etc.

Vous êtes chargée d'analyser ce processus; à savoir: établir une vue d'ensemble et la diviser en thèmes. Pour chacun de ces thèmes, vous définirez les diverses étapes internes à effectuer. A cet effet, vous établirez également un ordiogramme montrant ce qui doit être accompli après chaque contact avec un client.

L'entreprise souhaite que vous découvriez d'éventuels points faibles et que vous formuliez quelques propositions d'amélioration le cas échéant.

#### Remarques

Outre la tierce personne indépendante et le formateur pratique, les personnes suivantes assisteront à l'entretien:

- chef et deux collaborateurs du service des ventes
- personne en formation en 1re année

#### Accord

La personne en formation, le/la formateur/trice pratique et la tierce personne indépendante ont convenu de l'unité de formation et des délais.

Début de l'UF	20.10.2017	Remise à une tierce personne	05.01.2018
Remise au/à la formateur/trice	20.12.2017	Présentation à une tierce personne	18.01.2018
Entretien d'appréciation avec le/la formateur/trice pratique	23.12.2017	Entretien d'appréciation avec tierce personne	18.01.2018

Date \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature supérieur hiérarchique

\_\_\_\_\_  
Signature personne en formation

**La tierce personne indépendante a été désignée et informée en ce qui concerne le calendrier.**

Date \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Signature du/de la formateur/trice pratique

**Formulaire 2 : Définition des tâches UF (exemple)**

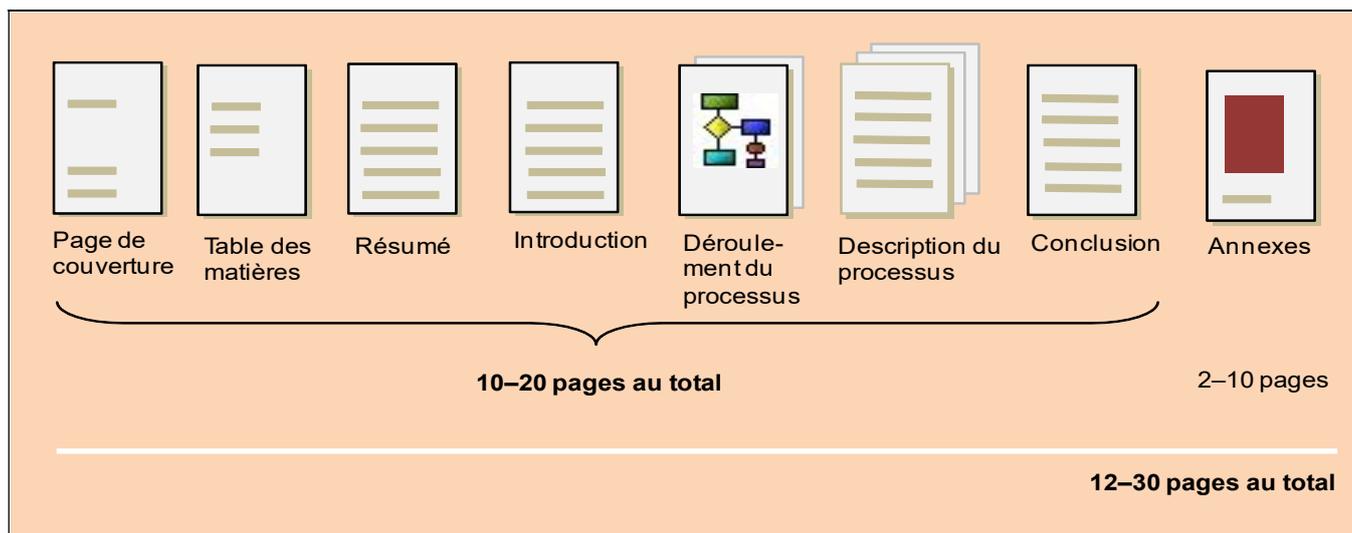
## 4.4 Organisation et contenu du dossier de l'unité de formation

Le dossier UF doit respecter les exigences suivantes :

Organisation et contenu	Nombre de pages
<p><b>Page de couverture</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Désignation du processus</li><li>• Entreprise/département</li><li>• Nom/prénom de la personne en formation</li><li>• Nom/prénom du/de la formateur/trice pratique</li><li>• Date</li></ul> <p><b>Table des matières</b></p> <p>Etablissez une table des matières en utilisant la fonction correspondante dans votre programme de traitement de texte.</p> <p><b>Management Summary (Résumé)</b></p> <p>Dans le résumé, vous décrirez brièvement le processus traité, les étapes importantes ainsi que les conclusions. Vous pouvez également y formuler vos propositions d'amélioration.</p> <p><b>Introduction</b></p> <p>Expliquez les objectifs et l'importance du processus pour l'entreprise.</p> <p><b>Déroulement du processus</b></p> <p>Le processus est représenté sous forme d'ordinogramme. Si l'entreprise utilise un autre modèle de représentation graphique, vous pouvez aussi utiliser celui-ci.</p> <p>Un ou une spécialiste externe doit pouvoir comprendre le déroulement du processus et les différentes activités y afférentes après avoir étudié l'ordinogramme et lu la description des différentes étapes.</p> <p>Vous trouverez des informations détaillées sur la représentation d'un processus au chapitre 4.6.</p> <p><b>Description du processus</b></p> <p>Décrivez les différentes étapes du processus.</p> <p><b>Conclusion</b></p> <p>Faites un bref résumé de vos recommandations, des expériences et des enseignements tirés.</p> <p>Un bon exemple de conclusion figure dans le chapitre 4.7, question 14.</p>	10-20
<p><b>Annexes</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Définition des tâches UF</li><li>• Calendrier présentant les différentes activités (démarche lors de l'établissement de la documentation UF)</li><li>• Divers</li></ul>	2-10
<b>Nombre total de pages</b>	<b>12-30</b>

Au sein de l'entreprise, vous disposez au total de 16 à 24 heures de travail pour établir la documentation UF (Temps de préparation pour la présentation inclus).

Le formateur pratique peut réduire l'étendue du dossier d'UF dans les limites des exigences formulées ci-dessus. A cet égard, il convient de tenir compte de la complexité du processus.



**Illustration 15 : Etendue de la documentation UF**

## 4.5 Evaluation et attribution d'une note

Après avoir rédigé le dossier d'UF, vous le remettez pour évaluation au formateur pratique. L'évaluation de l'unité de formation est effectuée en deux parties:

### Partie A: Dossier

Le formateur pratique apprécie le contenu et la forme du dossier.

### Partie B: Présentation

Vous présentez votre dossier à une tierce personne indépendante choisie par votre entreprise formatrice. Celle-ci évalue votre présentation. Vous êtes libre de choisir les médias et les moyens auxiliaires techniques. La durée de présentation est de 10-15 minutes. L'entreprise définit la langue. Le document doit être remis à la tierce personne indépendante avant la présentation.

**La tierce personne indépendante peut faire partie ou non de l'entreprise. Si elle n'en fait pas partie, il peut s'agir d'un spécialiste d'une autre entreprise, 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.**

Les critères d'évaluation (attentes) des parties A et B se trouvent sur les prochaines pages.

## Critères d'évaluation des unités de formation

Il faut évaluer tous les critères.

### Partie A : Dossier (évalué par le formateur pratique)

<b>Exactitude et utilité du rapport sur le plan professionnel</b>	
Présentation claire et correcte du processus sur le plan professionnel	Le déroulement correspond aux directives de l'entreprise. Toutes les étapes importantes et décisives sont représentées. Le processus est présenté de manière à ce que des spécialistes externes puissent le comprendre.
Contenus clairs sur le plan professionnel	Les énoncés et les expressions sont corrects sur le plan professionnel. La description du processus correspond à l'ordinogramme. Les termes techniques sont utilisés correctement et à bon escient.
Principales étapes partielles expliquées	Toutes les étapes importantes du processus sont expliquées dans le rapport. Les étapes partielles sont décrites de manière correcte et précise. Il est fait la distinction entre les étapes importantes et les étapes insignifiantes.
<b>Clarté du contenu</b>	
Clarté de l'expression	Phrases entières; pas de répétitions ni de mots inutiles.
Propos compréhensibles	Les parties spécifiques à la profession sont décrites de manière à ce qu'un profane puisse les comprendre. Les termes techniques et les abréviations sont expliqués.
Conclusions logiques	Les conclusions sont claires et compréhensibles. Les conclusions sont en rapport avec le processus décrit.
<b>Langue, forme et étendue de la documentation</b>	
Orthographe, grammaire	L'orthographe et la grammaire sont correctes.
Mise en page de la documentation	La forme du rapport est claire et logique. La structure du rapport est bien conçue. Les directives de l'entreprise relatives à la mise en page des documents ont été respectées.
Etendue de la documentation correspond aux directives	La forme et les contenus de la documentation correspondent au point 4.4 du DFP.
<b>Travail efficace et systématique</b>	
Méthode appropriée	Un calendrier a été établi avant le début des travaux. Les objectifs fixés, la procédure utilisée, les priorités et les étapes importantes sont pertinents pour la réalisation de l'unité de formation. Le plan de projet a été respecté. Les écarts ont été signalés et ont pu être justifiés.
Utilisation des sources d'information	Des outils appropriés ont été utilisés pour effectuer les recherches (Internet, Intranet, entretiens avec les collaborateurs, directives de l'entreprise, etc.). Les sources utilisées sont indiquées dans le rapport (dans le texte ou les notes de bas de page). Les contenus d'anciennes unités de formation n'ont pas été utilisés.
Exécution des travaux dans l'optique d'une gestion attentive des coûts	Pas d'utilisation excessive de matériel (copies, transparents, etc.). Le temps à disposition pour la réalisation de l'unité de formation est utilisé à bon escient.

## Partie B: Présentation (évaluée par une tierce personne indépendante)

Présentation	
Structure, fil conducteur, durée de la présentation	La présentation est clairement structurée (introduction/partie centrale/conclusion). Les développements sont clairs et logiques. La durée de la présentation se situe entre 10 et 15 minutes.
Expression, débit de parole et volume de la voix	Diction claire et intelligible. Phrases entières. Pas de ...euh... ou de mots inutiles. La vitesse d'élocution et le volume de la voix sont adaptés à l'auditoire et le ton agréable.
Tenue et attitude au cours de la présentation	Tenue vestimentaire appropriée, pas de chewing-gum, pas de casquette, regarde ses interlocuteurs dans les yeux, ne met pas les mains dans les poches, attitude calme, changements de position réfléchis.
Utilisation des médias	
Choix approprié à la situation	Différents médias, tels que PowerPoint/transparents, échantillons, documentation, tableau de conférence, sont combinés judicieusement entre eux. Le recours aux médias est adapté aux locaux et au nombre de participants.
Supports appropriés	Les documents présentés sont facilement lisibles et ne sont pas surchargés. Les enregistrements vidéo ou sonores sont de bonne qualité. Le contenu des images est clairement identifiable.
Maîtrise des médias	L'utilisation des médias est maîtrisée (p.ex. regard vers le public et non vers le mur). Pas de lecture des documents, mais présentation à l'aide de mots-clés.
Structure et clarté des explications	
Propos clairs	Les propos sont également compréhensibles pour des profanes. Les termes étrangers, les abréviations et les termes techniques sont toujours expliqués.
Compatibilité des propos tenus avec le contenu de la documentation	Pas de contradictions. Pas de propos erronés.
Conclusions convaincantes	Les conclusions sont claires. Les conclusions sont en rapport avec le processus et/ou la procédure lors de la réalisation de l'unité de formation.
Respect des délais	
Remise de la documentation dans les délais	La documentation est remise dans les délais à la tierce personne indépendante dans la forme souhaitée (papier, électronique).
Ponctualité	La personne en formation arrive à l'heure convenue pour faire sa présentation.
Documentation, outils, médias	Tous les documents et médias ont été préparés avant la présentation et sont prêts à l'utilisation.

**La note UF est la moyenne des notes A et B.**

	Qui ?	Evalue quoi ?	Note
Partie A	Formateur pratique	Documentation (contenu et mise en page)	Note A
Partie B	Tierce personne indépendante	Présentation Utilisation des médias Procédure et enseignements tirés	Note B

**UF sélectionnée** Service de vente  
**Nom/prénom** Mueller Ramona  
**Date de naissance** 20.03.20..  
**Entreprise formatrice** Implex AG  
**Formateur/trice pratique** Jan Aubert

## A. Evaluation par le/la formateur/trice pratique

Critères d'évaluation	Note	Justification et remarques
Exactitude et utilité de la documentation sur le plan professionnel  <i>(Présentation claire et correcte du processus sur le plan professionnel Contenus clairs sur le plan professionnel Principales étapes partielles expliquées)</i>	5.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différents thèmes ont été analysés et présentés de manière claire.</li> <li>- L'ordinogramme présente quelques petites erreurs qui n'ont toutefois pas d'influence sur les conclusions.</li> <li>- Les étapes partielles (mesures) sont bien expliquées et présentées.</li> </ul>
Clarté du contenu  <i>(Clarté de l'expression Propos compréhensibles Conclusions logiques)</i>	5.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Très clair, énoncés compréhensibles.</li> <li>- Les réflexions sont claires et cohérentes.</li> <li>- Très bonnes conclusions pour la poursuite de la procédure.</li> </ul>
Langue, forme et étendue de la documentation  <i>(Orthographe, grammaire Mise en page de la documentation L'étendue de la documentation correspond aux directives)</i>	4.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peu de fautes orthographiques et grammaticales.</li> <li>- La mise en page devrait être plus claire.</li> <li>- L'étendue correspond aux directives.</li> </ul>
Travail efficace et systématique  <i>(Méthode appropriée Utilisation des sources d'information Exécution des travaux dans l'optique d'une gestion attentive des coûts)</i>	4.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Au début, la méthode choisie n'était pas optimale; le formateur pratique a dû intervenir.</li> <li>- Sources d'information (autres collaborateurs) ont été consultées seulement après intervention du formateur pratique.</li> <li>- - A utilisé trop de temps pour effectuer l'analyse.</li> </ul>

**Note partie A: Dossier**

4.8

Moyenne des 4 notes de position, à 1/10 près

La documentation UF a été évaluée par le formateur pratique et discutée avec la personne en formation le:

\_\_\_\_\_  
Signature personne en formation

\_\_\_\_\_  
Signature du/de la formateur/trice pratique

\_\_\_\_\_  
Signature représentant(e) légal(e)

\_\_\_\_\_  
Signature du/de la formateur/trice

## B. Appréciation par la tierce personne indépendante

Critères d'évaluation	Note	Justification et remarques
Présentation <i>(Structure, fil conducteur, durée de la présentation Expression, débit de parole et volume de la voix Tenue et attitude au cours de la présentation)</i>	5.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Structure appropriée (introduction, partie centrale, conclusion).</li> <li>- Bon fil conducteur.</li> <li>- Respect du temps imparti (14 minutes).</li> <li>- Langue et volume de la voix appropriés.</li> <li>- Manque un peu de dynamisme et d'«action».</li> </ul>
Utilisation des médias <i>(Choix approprié à la situation Supports appropriés Maîtrise des médias)</i>	4.5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation exagérée du tableau de conférence et du rétroprojecteur.</li> <li>- Les «transparents» montrés sur le rétroprojecteur n'étaient pas appropriés (trop de couleurs; certains d'entre eux n'étaient pas bien lisibles).</li> <li>- Les changements d'un média à l'autre étaient bien agencés.</li> </ul>
Structure et clarté des explications <i>(Propos clairs Compatibilité des propos tenus avec le contenu de la documentation Conclusions convaincantes)</i>	4.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour des personnes externes, les explications n'étaient pas très aisées à suivre.</li> <li>- Des renseignements supplémentaires ont dû être demandés pour comprendre les explications.</li> <li>- Les conclusions n'ont pas été exposées clairement.</li> </ul>
Respect des délais <i>(Remise de la documentation dans les délais Ponctualité Documentation, outils, médias)</i>	4.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Remise de la documentation dans les délais.</li> <li>- Retard de cinq minutes lors de la présentation (problèmes avec le rétroprojecteur).</li> <li>- La documentation pour la présentation était complète.</li> </ul>

### Note parti B: Présentation

4.4

Moyenne des 4 notes de position, à 1/10 près

La documentation UF a été évaluée par le formateur pratique et discutée avec la personne en formation le:

\_\_\_\_\_  
Signature personne en formation

\_\_\_\_\_  
Signature du/de la formateur/trice pratique

\_\_\_\_\_  
Signature représentant(e) légal(e)

\_\_\_\_\_  
Signature du/de la formateur/trice

Evaluation	
Note partie A: documentation	4.8
Note partie B: présentation	4.4
<b>Note globale</b>	<b>4.5</b>

(note partie A + note partie B) / 2, arrondie à une demi-note

### Formulaire 3 : Évaluation UF partie Teil A+B: document et présentation (exemple)

## 4.6 Ordinogrammes

### Qu'est-ce qu'un ordinogramme?

- Un ordinogramme est la représentation graphique, structurée, d'un processus de travail à l'aide de symboles.
- L'ordinogramme est en général orienté verticalement (de haut en bas), les différentes étapes de travail étant représentées par des symboles standardisés.
- Les symboles sont reliés entre eux.
- Généralement, un ordinogramme se compose d'un axe principal d'où partent des axes secondaires.
- Chaque symbole comporte un titre (mot-clé).

### Exemple : Commande de marchandise en cas de stock presque épuisé

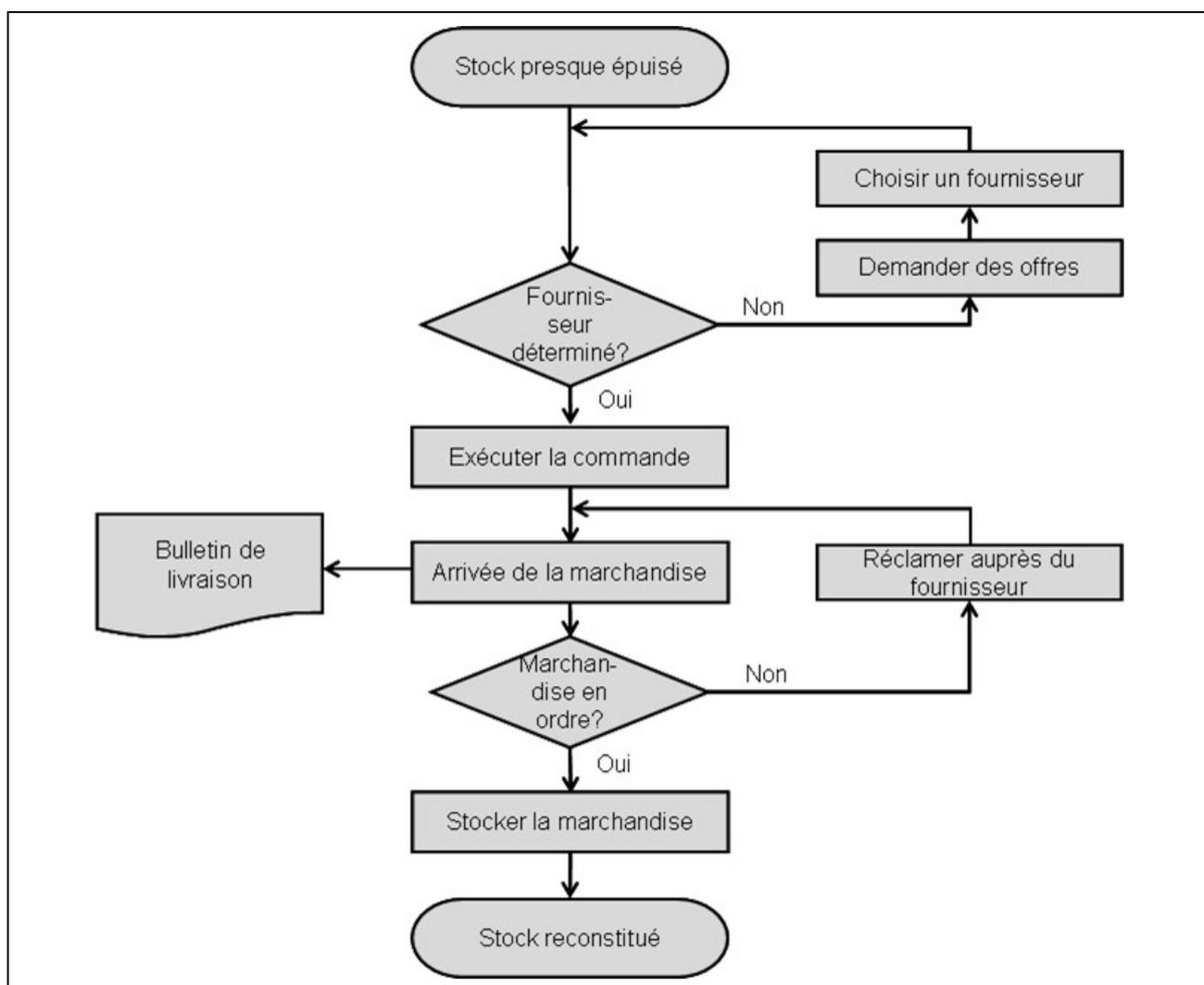


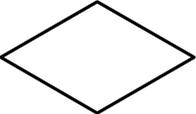
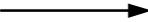
Illustration 16 : Exemple d'ordinogramme

## Objectif d'un ordinogramme

Les ordinogrammes permettent de représenter des processus de travail de manière fidèle. Les employés savent ainsi dans quel ordre ils doivent exécuter une tâche ou un mandat. En outre, les ordinogrammes permettent de reconnaître des lacunes et contribuent à l'amélioration des processus de travail.

Souvent, les ordinogrammes servent également de base à l'établissement de programmes informatiques.

## Signification des symboles

	<b>Début, déclencheur du processus (événement)</b> <b>Fin du processus</b>
	<b>Activité, étape de travail</b>
	<b>Décision/branchement</b> Les branches de sortie du losange (flèches) doivent porter une inscription (p.ex oui ou non). <b>Oui</b> accompagne généralement une flèche dirigée verticalement vers le bas, <b>Non</b> une flèche dirigée horizontalement vers la gauche ou vers la droite.
	<b>Document</b> Fichier ou document établi par l'utilisateur ou le système durant le déroulement du processus. Documents bifurquent à gauche.
	<b>Liaison</b> Y inscrire A, B, C, etc. Le cercle est par exemple placé en fin de page si l'ordinogramme est trop grand pour figurer sur une seule page. Le même cercle sera placé au début de la page suivante, à l'endroit où l'ordinogramme se poursuit.
	<b>Flèche</b> Elle permet de relier les symboles entre eux tout en indiquant dans quel sens l'ordinogramme doit être lu.
Règles générales	L'organigramme fonctionne normalement de haut en bas (schéma idéal). Les décisions bifurquent à droite (si 2 solutions sont possibles, alors elles bifurquent à gauche et à droite).

## **Titres des symboles**

Chaque symbole doit porter un titre bref et explicite (substantif ou verbe).

Il est également possible de numéroter les symboles pour pouvoir s'y référer dans un texte.

Le symbole de décision doit toujours comporter une question.

## **Exemples**

- Fournisseur déterminé?
- Formulaire complet?
- Marchandise délivrée?
- Données saisies?

## **Les outils permettant d'élaborer un ordinogramme :**

Word, PowerPoint, Visio

## 4.7 Questions et réponses relatives aux unités de formation

### 1 Comment les personnes en formation sont-elles introduites aux UF?

Les personnes en formation bénéficient d'une introduction détaillée aux UF pendant les CI 2 et 3. Lors de ces CI, elles apprennent de manière approfondie comment il faut réaliser une UF.

### 2 Où est-ce que je peux me procurer des informations sur les UF en tant que formateur pratique?

Vous trouverez des informations sur les UF dans le dossier de formation et des prestations, dans les documents CI des personnes en formation et sur le site internet de la Branche Commerce.

### 3 Pourquoi la définition d'une tâche UF est très importante?

L'objectif de chaque UF est de permettre aux personnes en formation d'apporter dans la mesure du possible une contribution à l'entreprise. Autrement dit : les résultats de l'UF devraient apporter une plus-value à l'entreprise. Pour le formateur pratique, la définition d'une tâche UF constitue donc un défi. Précisons toutefois que l'élaboration d'une liste de contrôle qui sera plus tard utilisée par l'entreprise peut représenter une plus-value.

### 4 Combien de temps les personnes en formation disposent-elles au sein de l'entreprise pour élaborer une documentation UF?

Les personnes en formation disposent de 24 heures au maximum (16 heures au minimum) pour élaborer leur documentation UF au sein de l'entreprise. Si elles souhaitent en outre consacrer une partie de leurs loisirs à l'élaboration de cette documentation, elles sont libres de le faire.

### 5 Pourquoi faut-il établir un ordiogramme pour représenter un processus?

Dans leur activité quotidienne, les employés de commerce n'élaborent pas souvent des ordiogrammes. Dans le cadre des UF, on leur demande toutefois de le faire. La raison en est que les personnes en formation apprennent ainsi à représenter des processus et, en même temps, à développer l'approche et l'action interdisciplinaires et les techniques de résolution de problèmes.

### 6 Où peut-on trouver des informations sur l'établissement d'un ordiogramme?

Vous trouverez une brève information à ce sujet au chapitre 4.6 du dossier de formation et des prestations. En outre, les personnes en formation reçoivent des instructions détaillées sur l'établissement des ordiogrammes au CI 3.

### 7 Quels éléments sont évalués au cours de l'UF?

Deux personnes évaluent l'UF en tenant compte de critères différents :

*Le formateur pratique évalue le dossier d'UF (partie A) :*

Exactitude sur le plan professionnel et utilité de la documentation, compréhension du contenu, langue, forme et étendue de la documentation, travail efficace et systématique.

*La tierce personne indépendante évalue la présentation de l'UF (partie B) :*

Présentation, utilisation des médias, plausibilité de l'analyse, respect des délais et du temps imparti.

### 8 Qui peut assumer le rôle de la tierce personne indépendante?

La tierce personne indépendante peut faire partie ou non de l'entreprise. Si elle n'en fait pas partie, il peut s'agir d'un spécialiste d'une autre entreprise, d'un expert aux examens ou d'un formateur CI. Si elle fait partie de l'entreprise, il est exclu que ce soit un supérieur direct de la personne en formation.

### 9 Pourquoi faut-il présenter l'UF à une tierce personne indépendante?

Savoir faire une présentation efficace est une compétence méthodologique que les personnes en formation doivent acquérir et développer. C'est la raison pour laquelle il est important qu'une personne en formation fasse au moins deux présentations à une tierce personne au cours de sa formation. La note obtenue pour l'UF fait partie de la note d'expérience de l'examen final. Elle a ainsi un certain poids dans l'obtention du diplôme.

**10 Qui peut assister à la présentation de l'UF?**

Comme la note UF fait partie de la note d'expérience, seul le formateur pratique assistera à la présentation au côté de la tierce personne indépendante. Si la participation d'autres personnes est envisagée, il convient de demander l'accord de la tierce personne indépendante.

**11 Pourquoi faut-il impérativement respecter le délai de remise des notes?**

Comme toutes les notes importantes pour la procédure de qualification en entreprise sont saisies dans la base de données, il est indispensable qu'elles soient remises dans les délais. Toute saisie tardive affecte le traitement ultérieur des données et doit être évitée à tout prix.

**12 Est-ce qu'il y a encore un entretien après la présentation?**

En principe, non. Il est certes possible d'échanger quelques mots après la présentation pour clarifier p.ex. des questions de compréhension. Mais cet entretien ne sera pas pris en compte pour l'évaluation par la tierce personne indépendante.

**13 Qui définit la mise en page de l'UF?**

Pour l'élaboration de l'UF, l'entreprise formatrice peut donner certaines directives concernant le choix, la taille et la couleur, le format, etc.

**14 Comment conclure une UF?**

En conclusion, vous répertoriez les expériences et les résultats que vous avez constatés au cours de la description de la procédure, ainsi que 3-4 quatre propositions d'amélioration liées au processus. En option, vous pouvez également y noter une conclusion personnelle.

Exemple :

*« Au début, je pensais que la saisie des commandes n'est pas particulièrement difficile puisqu'on peut tout simplement reprendre les indications de la commande reçue par fax. Mais, je me suis vite rendu compte que toutes les indications ne sont pas toujours correctes, qu'il y a des fautes d'écriture ou que les clients indiquent une date de livraison impossible. (p. ex. jour férié). À présent, avant la saisie définitive de la commande, je contrôle toutes les indications à l'aide de la banque de données du client, d'internet et du calendrier de production. Ainsi, je peux corriger prématurément certaines erreurs ou me renseigner au sujet des incertitudes et ne suis pas obligé de faire une correction supplémentaire pour une commande qui est déjà en cours." »*

**15 Où peut-on trouver d'autres informations sur les UF?**

Le secrétariat de la Branche Commerce répond à toutes vos éventuelles questions (info@branche-commerce.ch).

## 5. Procédure de qualification en entreprise (PQ)

### 5.1 Calcul de la note globale

La procédure de qualification en entreprise se compose comme suit :

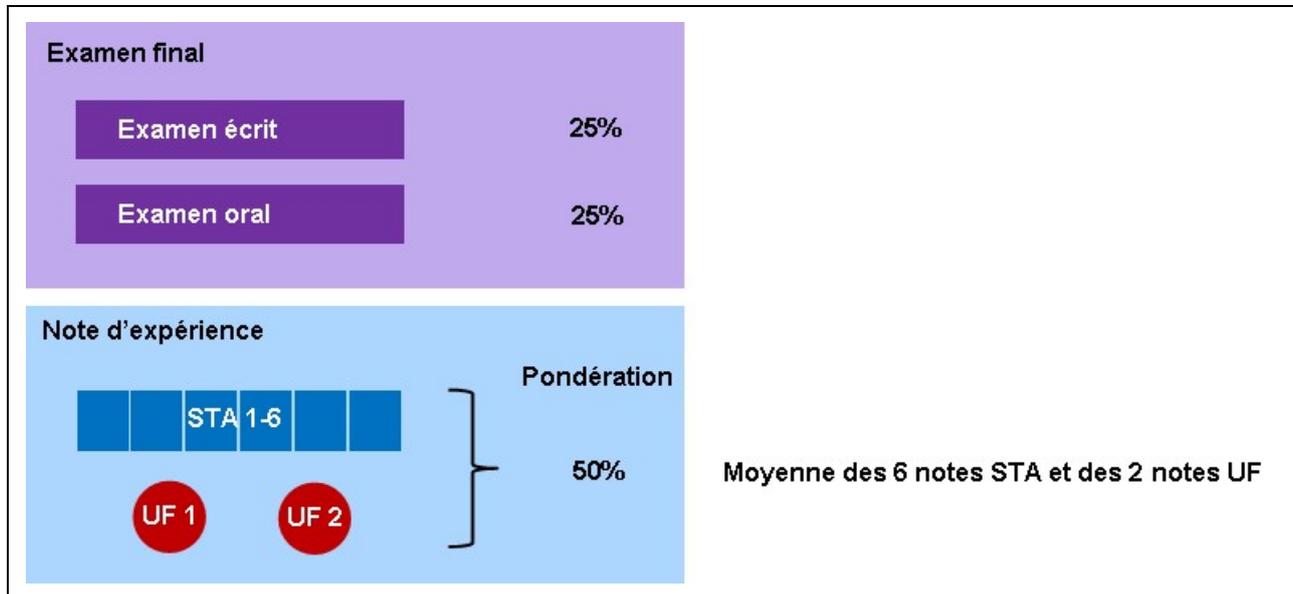


Illustration 17 : Procédure de qualification en entreprise

La **note globale** de la procédure de qualification en entreprise correspond à la moyenne, arrondie à la première décimale, des notes de branche pondérées. Ces notes sont les suivantes :

- Pratique professionnelle – note écrite (coefficient 1);
- Pratique professionnelle – note orale (coefficient 1);
- Note d'expérience de la partie entreprise (coefficient 2).

La **note d'expérience de la partie entreprise** correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, des huit notes d'expérience. Celles-ci découlent de :

- six situations de travail et d'apprentissage (STA) : une situation de travail et d'apprentissage est effectuée et évaluée par semestre ;
- deux unités de formation : une unité de formation (UF) est effectuée et évaluée au cours du 3<sup>e</sup> ou du 4<sup>e</sup> semestre et une autre au cours du 4<sup>e</sup> ou du 5<sup>e</sup> semestre.

(cf. ordonnance sur la formation d'employée de commerce/employé de commerce CFC, art. 22)

## Exemple de calcul d'une note globale pour la procédure de qualification en entreprise

<b>Examen écrit</b>		<b>4.5</b>	note entière ou demi- note (coefficient 1)
<b>Examen oral</b>		<b>5.0</b>	note entière ou demi- note (coefficient 1)
<b>Notes d'expérience</b>	STA 1	5.0	note entière ou demi- note
	STA 2	4.5	note entière ou demi- note
	STA 3	4.5	note entière ou demi- note
	STA 4	5.0	note entière ou demi- note
	STA 5	4.0	note entière ou demi- note
	STA 6	4.5	note entière ou demi- note
	UF 1	4.5	note entière ou demi- note
	UF 2	5.0	note entière ou demi- note
		<b>4.5</b>	arrondie à une note entière ou à une demi- note (coefficient 2)
<b>Note globale</b>		<b>4.7</b>	arrondie à la première décimale

### 5.2 Examen écrit

L'examen écrit dure deux heures et se fonde sur les 12 objectifs évaluateurs obligatoires de la formation en entreprise et les 28 objectifs évaluateurs CI. Les sujets d'examen sont centrés sur la pratique et correspondent aux niveaux C des objectifs évaluateurs.

	Partie d'examen	Bases	Durée
Partie 1	Sujets d'examen écrits	12 objectifs évaluateurs obligatoires de la formation en entreprise 28 objectifs évaluateurs CI	120 min

### 5.3 Examen oral

L'examen oral se compose d'un jeu de rôles et d'un entretien professionnel sur l'unité de formation 2 (UF 2).

	Partie d'examen	Bases	Durée
Partie 1	Situation d'entretien (jeu de rôles)	Programme de formation Dossiers de formation	15 min
Partie 2	Entretien professionnel	Dossier de l'UF 2	15 min

#### Partie 1 : Situation d'entretien (jeu de rôles)

La situation d'entretien se fonde sur le dossier de formation et des prestations :

- Programme de formation (y compris progression d'apprentissage)
- Dossiers de formation (description des propres activités et des expériences d'apprentissage, notamment des propres situations d'entretien)

L'apprenti mène l'entretien. Il doit en définir la structure à l'avance et mettre les points à l'ordre du jour. L'objectif est que l'apprenti puisse parler 80% du temps.

## Partie 2 : Entretien professionnel sur l'unité de formation 2 (UF 2)

L'entretien se fonde sur le dossier de l'UF 2 qui est envoyée aux experts avant l'examen. Durant 15 minutes, les candidats répondent aux questions des experts relatives :

- aux différentes étapes partielles du processus,
- au processus global (importance pour le département, l'entreprise, les processus antérieurs/ultérieurs),
- propositions d'amélioration figurant dans la documentation UF (plausibilité, possibilité de mise en œuvre).

Les experts :

- posent des questions de compréhension,
- posent des questions professionnelles en lien avec le processus,
- demandent aux personnes en formation d'expliquer et de commenter les propositions d'amélioration,
- demandent aux personnes en formation d'analyser et d'évaluer les propositions d'amélioration des experts.

L'expert mène l'entretien professionnel. Dans ce but, il prépare le catalogue des questions. Grâce à une technique de questions appropriées, il donne à l'apprenti la possibilité de fournir des réponses détaillées. L'objectif est que l'apprenti puisse parler 80% du temps.

Les documents pour la Procédure qualification (PQ) (programme de formation, dossiers de formation, document UF2) doivent intégralement être enregistrés par les apprentis dans la banque de données time2learn, jusqu'au plus tard le 28 février de la dernière année d'apprentissage.

Les règles détaillées pour les épreuves écrites et orales de la procédure de qualification figurent dans le descriptif de la Branche Commerce. Il est publié sur le site de la Branche Commerce.

### 5.4 Conditions de réussite pour la procédure de qualification en entreprise

La procédure de qualification en entreprise avec examen final est réussie si :

1. la note globale est supérieure ou égale à 4.0, et
2. pas plus d'une note de branche est insuffisante, et
3. aucune note de branche n'est inférieure à 3.0.

#### Remarque

Sur le site de la Branche Commerce et dans time2learn, vous trouvez les anciennes séries de la procédure de qualification avec réponses.

## 5.5 Questions et réponses relatives à la procédure de qualification

### 1 Comment se calcule la note de l'examen oral ?

Si l'apprenti satisfait aux attentes définies par les experts avant l'examen en matière de savoir et de comportement, il obtient la note de 4.5 ou de 5. Si les experts sont positivement impressionnés par son savoir, il obtient la note de 5,5 ou de 6. Si les réponses sont fausses et que le comportement s'avère non-professionnel, l'apprenti obtient la note de 4 ou moins.

L'examen oral sera évalué d'après la même philosophie que les STA et les UF.

### 2 Est-ce que les portables sont autorisés à l'examen?

L'apprenti éteint son natel ou le met sur silencieux et le range dans son sac.

### 3 Combien d'objectifs évaluateurs sont évalués dans le jeu de rôles?

L'expert choisi un dossier de formation dans lequel une situation d'entretien adéquate est décrite. Cette situation d'entretien représente alors le cadre grossier pour le jeu de rôles. L'expert formule 3 à 5 missions qui doivent être résolues par l'apprenti dans le jeu de rôles. Ces missions peuvent être établies par les experts selon "l'idée directrice de la situation d'entretien" et sur la base de tous les autres dossiers de formation. Généralement, 3 à 5 objectifs évaluateurs (ou objectifs évaluateurs partiels) seront évalués dans le jeu de rôles.

### 4 L'expert peut-il préparer un entretien téléphonique comme jeu de rôles?

Oui, un entretien téléphonique est bien adapté.

### 5 L'expert a-t-il le droit de laisser l'apprenti présenter quelque chose pendant le jeu de rôles?

Oui, une présentation peut représenter une partie de l'examen.

### 6 Est-ce que l'apprenti peut travailler avec des documents?

L'expert peut proposer des documents à l'apprenti. Par contre, l'apprenti n'est pas autorisé à apporter des documents.

### 7 Qui mène l'entretien du jeu de rôles?

L'entretien est mené par l'apprenti. Il doit fixer la structure et mener l'entretien selon cette structure. L'objectif est, que l'apprenti parle 80% du temps.

### 8 Qui emporte le dossier de l'UF 2?

L'expert et l'apprenti emportent chacun un dossier de l'UF à l'examen.

### 9 Qui mène l'entretien professionnel?

L'expert mène l'entretien. Dans ce but, il prépare le questionnaire. Grâce à une technique de questionnement adaptée, il donne la possibilité à l'apprenti de répondre de façon détaillée. L'objectif est, que l'apprenti parle 80% du temps.

### 10 Dans quelles circonstances peut-on interrompre prématurément un examen?

Le jeu de rôles et l'entretien professionnel durent chacun impérativement 15 minutes. Seul en cas d'urgence médicale, l'examen peut être interrompu prématurément.

### 11 Quel est le nombre de dossiers de formation à remplir ?

Pour chaque objectif évaluateur traité, il faut remplir un dossier de formation et décrire une situation d'entretien. Une idée du nombre est donnée au chapitre 2.6, exemple 7.

- 12 Pourquoi faut-il décrire une situation d'entretien pour chaque dossier de formation ?**  
Les experts choisissent un dossier de formation qui contient une situation d'entretien bien décrite. Cette situation d'entretien représente alors la base pour le jeu de rôles. Les experts formulent 3 à 5 tâches que les apprentis doivent résoudre lors du jeu de rôles. Pour l'élaboration de ces tâches, les experts peuvent se référer à tous les autres dossiers de formation. Ainsi, si les experts ont le choix parmi de nombreuses situations d'entretien bien décrites, il est fort possible que toutes les tâches soient basées sur des situations d'entretien déjà vécues par l'apprenti. Par contre, si le choix est restreint, les experts n'ont pas suffisamment de situations d'entretien pour préparer un jeu de rôles compatible. Ils doivent alors tester les connaissances et compétences générales en s'appuyant sur les directives décrites dans la clause générale. Par conséquent, il est fort probable que les apprentis reçoivent des tâches qu'ils n'ont jamais connues dans la pratique.
- 13 Sous quelle forme doit-on remettre les documents pour l'examen?**  
La Branche Commerce informera les apprentis suffisamment à l'avance de la forme et de l'emplacement dans time2learn suivant lesquels ils devront archiver les documents pour l'examen afin qu'ils soient disponibles pour les experts.
- 14 Faut-il signer les dossiers de formation?**  
Non, ils ne doivent pas être signés, ainsi les apprentis ont la possibilité d'envoyer directement des extraits du time2learn.

## 6. Cours interentreprises

### 6.1 Programme cadre des CI

Un cours interentreprises est organisé une fois par semestre.

Cours	Durée	Thèmes principaux	Objectifs évaluateurs
CI 1	2 jours septembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Branche et entreprise (partie 1 : histoire, formes d'exploitation, chaîne de valeur ajoutée)</li> <li>Sécurité au travail et protection de la santé</li> <li>Dossier de formation et des prestations (base, planification de la formation, dossier de formation, situations de travail et d'apprentissage STA)</li> <li>Encouragement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.8.3.1 / 1.1.3.1.3</li> <li>1.1.7.7.1</li> <li>CM 2.1-2.4 / CS 3.1-3.6</li> </ul>
CI 2	2 jours mai	<ul style="list-style-type: none"> <li>Produits et prestations</li> <li>Marketing (partie 1 : Ventes)</li> <li>Conseils et vente (partie 1 : base, informations, entretiens de renseignements)</li> <li>Dossier de formation et des prestations (Unités de formation UF, technique de présentation)</li> <li>Encouragement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.8.1.1 / 1.1.3.1.2</li> <li>1.1.4.1.1 / 1.1.4.2.1 / 1.1.3.1.1</li> <li>1.1.2.2.1</li> <li>CM 2.1-2.4 / CS 3.1-3.6</li> </ul>
CI 3	2 jours no- vembre/d décembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marketing (partie 2 : Acquisition)</li> <li>Marketing (partie 3 : calcul du prix et indicateurs)</li> <li>Conseils et vente (partie 2 : négociateur)</li> <li>Gestion de la qualité et de l'environnement</li> <li>Encouragement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.1.1.1 / 1.1.1.1.2 / 1.1.1.1.3</li> <li>1.1.4.3.1</li> <li>1.1.2.2.1</li> <li>1.1.3.2.1 / 1.1.3.2.2</li> <li>CM 2.1-2.4 / CS 3.1-3.6</li> </ul>
CI 4	2 jours mars	<ul style="list-style-type: none"> <li>Branche et entreprise (partie 2 : fonction, signification)</li> <li>Logistique</li> <li>Conseils et vente (partie 3 : résoudre des problèmes, réfuter des objections)</li> <li>Encouragement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.8.3.1</li> <li>1.1.1.4.1 / 1.1.1.4.2 / 1.1.1.4.3 / 1.1.1.5.5 / 1.1.1.2.1 / 1.1.1.2.2</li> <li>1.1.2.2.1</li> <li>CM 2.1-2.4 / CS 3.1-3.6</li> </ul>
CI 5	2 jours octobre/ novembre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Branche et entreprise (partie 3 : environnement, développement, prescriptions)</li> <li>Commerce extérieur/Douane/Risques &amp; sécurité de paiement</li> <li>Conseils et vente (partie 4 : réclamation)</li> <li>Encouragement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.8.3.1 / 1.1.8.3.2</li> <li>1.1.1.5.1 / 1.1.1.5.2 / 1.1.1.5.3 / 1.1.1.5.4</li> <li>1.1.2.2.1 / 1.1.3.4.1</li> <li>CM 2.1-2.4 / CS 3.1-3.6</li> </ul>
CI 6	2 jours janvier/ février	<ul style="list-style-type: none"> <li>Branche et entreprise (partie 4 : Organisations, partenariat social, tâches du commerce)</li> <li>Ressource humaines</li> <li>Conseils et vente (partie 5 : vendre)</li> <li>Répétition des connaissances de la branche</li> <li>Dossier de formation et des prestations DFP (Procédure de qualification en entreprise)</li> <li>Encouragement des compétences méthodologiques, sociales et personnelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1.1.8.3.1</li> <li>1.1.5.1.1</li> <li>1.1.2.2.1</li> <li>CM 2.1-2.4 / CS 3.1-3.6</li> </ul>

Les conditions cadres de la formation dispensée au sein des cours interentreprises sont définies dans un règlement d'organisation des CI. La fréquentation des cours est obligatoire. Vous n'êtes pas obligé de vous inscrire. Les convocations pour les différents cours sont envoyées par la Branche Commerce. Pour d'éventuelles absences à un cours interentreprises, la Branche Commerce organise un cours de rattrapage. Dans certains cas particuliers, le cours peut éventuellement aussi être rattrapé l'année suivante. Les absences doivent être signalées au secrétariat de la Branche Commerce

(tél. 061 228 90 30).

Les cours interentreprises mettent l'accent sur l'acquisition des connaissances de branche. En outre, vous y apprendrez comment utiliser le dossier de formation et des prestations et développerez vos compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Enfin, grâce à son expérience, le formateur CI vous assistera de ses conseils et de son soutien.

Investissez-vous dans les cours interentreprises ! Cela en vaut la peine. Un solide bagage de connaissances de branche favorisera votre développement professionnel. Il vous permettra d'exécuter des tâches exigeantes contribuant au succès de votre entreprise.

Pour que vous puissiez profiter des cours interentreprises, vous devrez effectuer des tâches de préparation avant chaque cours et des tâches de transfert après celui-ci. Lors de vos préparations, vous traiterez différents chapitres des textes de la connaissance de la branche, le moyen didactique relatif aux connaissances de la branche. Vous suivrez également quelques programmes d'apprentissage en ligne et effectuerez par écrit les différents exercices y relatifs. Au sein de votre entreprise, vous disposerez de deux heures par CI pour effectuer ces devoirs. S'il vous faut plus de temps, vous terminerez ces tâches pendant votre temps libre. Les tâches de transfert, quant à elles, vous permettront de mettre en pratique ce que vous avez appris pendant les cours interentreprises. Vous les exécuterez exclusivement au sein de l'entreprise pendant votre horaire de travail.

## **6.2 Rapport sur les prestations CI**

Les formateurs CI ont également pour tâche d'évaluer vos prestations et votre comportement. Pour la préparation ou au terme de chaque cours interentreprises, vous devrez résoudre un nombre donné d'exercices sur des thèmes traités pendant le CI ou des thèmes qui seront encore traités ultérieurement. Le test vous donnera l'occasion de démontrer vos compétences et ses résultats permettront aux formateurs CI de vérifier si vous avez compris et assimilé la matière enseignée.

L'évaluation du comportement se fonde sur des critères donnés (voir exemple). Les formateurs CI justifient leur évaluation en quelques mots. Veillez à adopter un comportement irréprochable pendant les cours interentreprises !

Ces évaluations sont transférées à votre entreprise formatrice. Celle-ci est ainsi informée sur votre comportement pendant les cours interentreprises et peut prendre les mesures appropriées en cas de besoin. Les notes des tests de branche ne comptent pas pour la procédure de qualification en entreprise.

Le feedback à l'entreprise formatrice se fait par le biais de time2learn.

## Cours interentreprises – Rapport sur les prestations CI

Personne en formation

Entreprise / succursale

Cours

Responsable du cours

Date de validation:

### Prestation de la personne en formation

Résultat du contrôle d'apprentissage - Test sur les contenus du cours			
Points possibles: 20.0	Points obtenus: 19.0	Note:	Moyenne de la classe:
Remarques:			

### Comportement de la personne en formation

Critère	Evaluation	Remarques, justifications
<b>Préparation du cours</b> Préparation, devoirs, répétition de la matière, munie de tous les documents requis	très bien	Note proposée par le responsable du CI 1: 5.50  Justification: Les textes de connaissance de la branche sont traités et préparés. Compétences méthodologiques 2.1 Travail efficace et systématique. Exécute correctement, et dans le respect des délais, les tâches de préparation et de transfert relatives au CI.
<b>Ponctualité et respect des délais</b> Arrive à l'heure, respecte les délais lors de l'exécution de ses tâches	bien	
<b>Comportement face au travail pendant le cours</b> Disposition à l'effort, participation, qualité et forme des travaux effectués, tenue du journal d'apprentissage	bien	Fait des efforts lors des présentations, se donne de la peine, il écoute et applique les conseils donnés
<b>Comportement face au formateur et aux autres personnes en formation</b> Politesse, respect, coopération	bien	
<b>Respect des règles à observer pendant le cours</b> Portable, tenue vestimentaire, nourriture pendant le cours, prend soin des équipements, ordre	bien	
Remarques:		

Formulaire 4 : Rapport sur les prestations CI (modèle time2learn)

## 7. Ecole professionnelle

### Remarque

Insérez les bulletins semestriels de l'école professionnelle (notes d'expérience) dans cette partie du classeur.

### 7.1 Changement de profil et promotion

Les prestataires de formations scolaires documentent les prestations de la personne en formation dans les domaines enseignés et établissent un bulletin à son intention au terme de chaque semestre.

Si les prestations de la personne en formation sont particulièrement bonnes et que toutes les autres conditions sont remplies, l'école recommande aux parties :

- dans le profil B, le transfert vers le profil E;
- dans le profil E, le transfert vers la voie de formation avec maturité professionnelle intégrée.

Lorsque les personnes en formation sont dépassées par les exigences scolaires, c'est-à-dire lorsque leur potentiel scolaire ne correspond pas au profil choisi, un changement de profil est également indiqué.

#### Passage du profil E au profil B

Dans le cadre du profil E, la promotion se fait sur la base des notes obtenues à l'école professionnelle. Ces notes sont pondérées comme suit:

- langue standard (pondération 1/6),
- première langue étrangère (pondération 1/6),
- deuxième langue étrangère (pondération 1/6),
- information/communication/administration (pondération 1/6),
- économie et société (pondération 2/6).

Les personnes en formation qui ne remplissent pas les conditions de promotion à deux reprises jusqu'au troisième semestre poursuivent leur formation dans le profil B. L'art. 17 de l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/d'employé de commerce CFC règle les modalités du changement de profil. Les entreprises formatrices sont informées des prestations des apprentis et de la promotion provisoire. Le changement de profil anticipé est possible d'entente avec les partenaires contractuels. Le changement de profil est consigné dans le contrat d'apprentissage, pour autant que celui-ci ne prévoit pas d'autre disposition. L'autorité cantonale compétente entreprend les démarches nécessaires.

#### Exigences trop élevées dans le profil B

Les personnes en formation qui sont dépassées dans le profil B ont la possibilité de passer dans la formation professionnelle initiale de deux ans d'assistant de bureau AFP. Dans la mesure où il s'agit d'une autre profession, une résiliation du contrat d'apprentissage est nécessaire, et un nouveau contrat d'apprentissage doit être conclu – dans l'entreprise actuelle ou dans une autre entreprise formatrice.

#### Exigences trop élevées dans le profil M

Les conditions de promotion de l'ordonnance sur la maturité professionnelle du 24 juin 2009 s'appliquent à la voie de formation avec maturité professionnelle intégrée (profil M).

## 7.2 Procédure de qualification scolaire

La procédure de qualification scolaire se compose comme suit :

Profil B	Note d'expérience		Examen final		Pondération
	Note d'exp.	%	Écrit (minutes max.)	Oral (minutes)	
			Pondération simple		
Français (langue standard)	120	20	117		
Note d'exp. 50%					
Allemand ou anglais (1 <sup>re</sup> langue étrangère)	90	20	117		
Note d'exp. 50%					
Information, communication, administration (ICA)	180		117		
Note d'exp. 50%					
Economie et société (E&S)	180		117		
Note d'exp. 50%					
Approfondir et relier (A&R)			117		
Note d'exp. 50%					
	TA	50%			

TA = Travail autonome

Illustration 18 : Procédure qualification scolaire, profil B

### Exemple de calcul des notes pour le profil B

Partie Scolaire de l'examen final												
Exemple: Profil B (Orfo 2012 art. 21 et 22)												
Branche d'examen	Note d'expériences						Moyenne	Examen final			Note de branche	
	Semestre							Écrit	Oral	Moyenne		
	1	2	3	4	5	6						
Langue standard	3.5	4.0	4.5	4.0	3.5	3.0	4.0	4.0	4.5	4.5	4.3	
langue étrangère	5.0	5.0	5.5	4.5	4.0	4.0	4.5	4.5	5.0	5.0	4.8	
ICA I								5.0			5.0	
ICA II	5.0	5.5	4.5	5.0			5.0				5.0	
E&S I								3.5			3.5	
E&S II	4.0	4.0	4.5	4.0	3.5	4.5	4.0				4.0	
Travaux de projet	A&R		4.0	5.0	5.0	4.5	4.5	4.5	SA		4.5	
										Note globale	4.4	
Arrondi			0.5				0.5		0.5	0.5	0.1	

Illustration 19 : Exemple de calcul des notes, profil B

Profil E	Note d'expérience	Examen final		Pondération
		Écrit (minutes max.)	Oral (minutes)	
		Pondération simple		
Français (langue standard)	Note d'exp. 50%	120	20	1 / 8
Allemand (1 <sup>re</sup> langue étrangère)	Note d'exp. 50%	90	20	1 / 8
Anglais (2 <sup>e</sup> langue étrangère)	Note d'exp. 50%	90	20	1 / 8
Information, communication, administration (ICA)	Note d'exp. 50%	120		1 / 8
Economie et société (E&S)		240		2 / 8
	Note d'exp.			1 / 8
Approfondir et relier (A&R)	Note d'exp. 50%			1 / 8
	TA 50%			

TA = Travail autonome

Illustration 20 : Procédure qualification scolaire, profil E

### Exemple de calcul des notes pour le profil E

Branche d'examen	Notes d'expériences						Moyenne	Examen final			Note de branche
	Semestre							Écrit	Oral	Moyenne	
	1	2	3	4	5	6					
Langue standard	3.5	4.0	4.5	4.0	4.5	5.0	4.5	5.0	5.0	5.0	4.8
1 <sup>re</sup> langue étrangère	4.0	5.0	4.0	3.0			4.0	4.0	3.5	4.0	4.0
2 <sup>e</sup> langue étrangère	5.0	5.0	5.5	4.5	5.0	4.5	5.0	4.0	4.0	4.0	4.5
ICA	4.0	4.5	4.5	5.0			4.5	4.5			4.5
E&S I (compte double)								5.0			5.0
E&S II	4.0	4.0	4.5	4.0	3.5	4.0	4.0				4.0
Travaux de projet	A&R		4.0	5.0	4.5	3.5	4.5	5.0	TA		4.8
										Note globale	4.6
Arrondi			0.5				0.5	0.5	0.5	0.5	0.1

Illustration 21 : Exemple de calcul des notes, profil E

## **Conditions de réussite pour la procédure de qualification scolaire**

La procédure de qualification scolaire avec examen final est réussie si :

1. la note globale est supérieure ou égale à 4.0, et
2. pas plus d'une note de branche est insuffisante, et
3. la somme des écarts négatifs pondérés par rapport à la note 4.0 ne comporte pas plus de 2.0 points.

### **Remarque**

Les notes scolaires peuvent également être saisies dans time2learn par les apprentis. Cela est facultatif. C'est l'entreprise formatrice qui définit la procédure avec l'apprenti.

## **8. Ordonnance sur la formation, plan de formation, contrat d'apprentissage**

Il est possible de commander l'ordonnance sur formation et le plan de formation Employée de commerce/Employé de commerce CFC à l'adresse suivante : [www.skkab.ch](http://www.skkab.ch). Vous pouvez insérer cette version papier ainsi que votre contrat d'apprentissage dans la présente partie de votre classeur.

## 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 dans le dossier de formation, leurs expériences d'apprentissage, y compris les situations d'entretien concrètes qu'elles ont vécues, ainsi que les parties non-traitées d'un objectif évaluateur.

## **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 feedback 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 (LFPr)**

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 (2e 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 2e 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](http://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 3e ou du 4e semestre et l'UF 2 au cours du 4e ou du 5e 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.

## 10. Time2learn

Registre prévu pour les documents time2learn.

Sur le site de la Branche Commerce [www.branche-commerce.ch](http://www.branche-commerce.ch) (time2learn/BDEFA2), vous trouvez des manuels abrégés de time2learn pour les formateurs, les formateurs pratiques et les apprentis.

Un manuel plus détaillé est disponible sur le site de time2learn [www.time2learn.ch](http://www.time2learn.ch).

# 11. Documents personnels

Insérez ici vos documents personnels

## **12. Dossier de candidature**

Insérez ici votre dossier de candidature

Employée de commerce/Employé de commerce CFC  
Branche Commerce  
Dossier de formation et des prestations DFP

Version 8<sup>ème</sup> édition 2018  
Copyright © by Branche Commerce

Commandes Branche Commerce  
Güterstrasse 78  
Case Postale 656  
CH-4010 Bâle  
+41 61 228 90 30  
+41 61 228 90 39  
info@branche-commerce.ch  
www.branche-commerce.ch