

Plan de formation

relatif à l'ordonnance du SEFRI du 16 août 2021 sur la formation professionnelle initiale d'

Employée de commerce/Employé de commerce avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)

du 30 juin 2021.

Numéro de la profession 68104

Table des matières

1. Introduction	3
2. Bases de la pédagogie professionnelle	4
2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles	4
2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle	5
2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)	5
2.4 Collaboration entre les lieux de formation	6
3. Profil de qualification	7
3.1 Profil de la profession	7
3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles	9
3.3 Niveau d'exigences de la profession	9
4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation	10
Domaine de compétences opérationnelles a : Gestion du développement professionnel et personnel ...	10
Domaine de compétences opérationnelles b : Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	15
Domaine de compétences opérationnelles c : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	21
Domaine de compétences opérationnelles d : Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	26
Domaine de compétences opérationnelles e : Traitement d'informations et de contenus	29
Élaboration	33
Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité	34
Glossaire	35

Liste des abréviations

AFP	Attestation fédérale de formation professionnelle
CFC	Certificat fédéral de capacité
CI	Cours interentreprises
CSFO	Centre suisse de services Formation professionnelle orientation professionnelle, universitaire et de carrière
CSFP	Conférence suisse des offices de la formation professionnelle
LFP	Loi fédérale sur la formation professionnelle, 2004
OFPr	Ordonnance sur la formation professionnelle, 2004
Orfo	Ordonnance sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation)
Ortra	Organisation du monde du travail (association professionnelle)
SEFRI	Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation

1. Introduction

En tant qu'instrument servant à promouvoir la qualité¹ de la formation professionnelle initiale d'employé de commerce sanctionnée par une attestation fédérale de formation professionnelle (AFP), le plan de formation décrit les compétences opérationnelles que les personnes doivent avoir acquises à la fin de leur formation. Dans le même temps, il sert de base aux responsables de la formation professionnelle dans les entreprises formatrices, les écoles professionnelles et les cours interentreprises pour la planification et l'organisation de la formation.

Le plan de formation est aussi un guide auquel les personnes en formation peuvent se reporter.

¹ voir art. 12, al. 1, let. c, de l'ordonnance du 19 novembre 2003 sur la formation professionnelle (OFPr) et l'art. 9 chap. 3 de l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

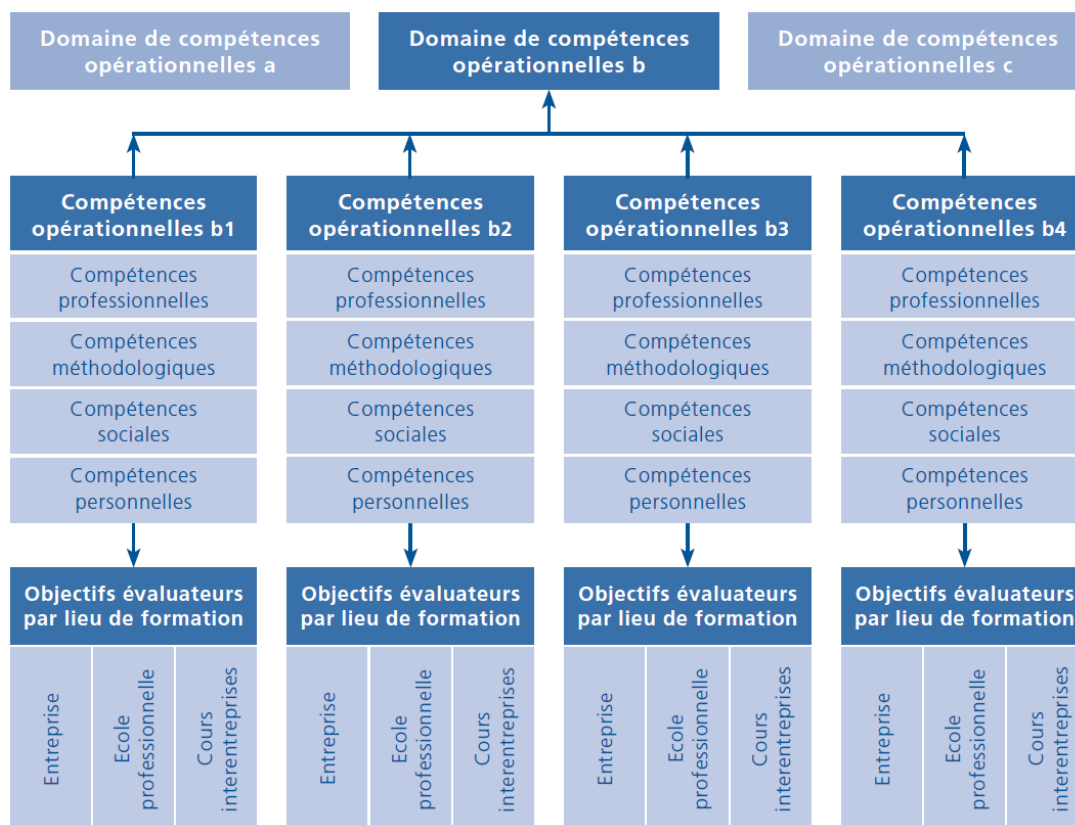
2. Bases de la pédagogie professionnelle

2.1 Introduction à l'orientation vers les compétences opérationnelles

Le présent plan de formation constitue la base en matière de pédagogie professionnelle pour la formation professionnelle initiale d'employé de commerce AFP. Le but de la formation professionnelle initiale est l'acquisition de compétences permettant de gérer des situations professionnelles courantes. Pour ce faire, les personnes en formation développent les compétences opérationnelles décrites dans ce plan de formation tout au long de leur apprentissage. Ces compétences ont valeur d'exigences minimales pour la formation. Elles délimitent ce qui peut être évalué lors des procédures de qualification.

Le plan de formation précise les compétences opérationnelles à acquérir. Ces compétences sont présentées sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs.

Représentation schématique des domaines de compétences opérationnelles, des compétences opérationnelles et des objectifs évaluateurs par lieu de formation :



La profession d'employé de commerce AFP comprend 5 **domaines de compétences opérationnelles**. Ces domaines définissent et justifient les champs d'action de la profession tout en les délimitant les uns par rapport aux autres.

Exemple : domaine de compétences opérationnelles c : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise

Chaque domaine de compétences opérationnelles comprend un nombre défini de **compétences opérationnelles**. Le domaine de compétences opérationnelles a « Int Gestion du développement professionnel et personnel » regroupe par exemple 4 compétences opérationnelles. Ces dernières correspondent à des situations professionnelles courantes. Elles décrivent le comportement que les personnes en formation doivent adopter lorsqu'elles se trouvent dans ces situations. Chaque compétence opérationnelle recouvre quatre dimensions : les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques, les compétences personnelles et les compétences sociales (voir chap. 2.2). Ces quatre dimensions sont intégrées aux objectifs évaluateurs.

Les compétences opérationnelles sont traduites en **objectifs évaluateurs par lieu de formation**, garantissant ainsi la contribution de l'entreprise formatrice, de l'école professionnelle et des cours interentreprises à l'acquisition des différentes compétences opérationnelles. Ces objectifs sont reliés entre eux de manière cohérente afin d'instaurer une collaboration effective entre les lieux de formation (voir chap. 2.4).

2.2 Tableau récapitulatif des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles comprennent des compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Pour que les employés de commerce AFP aient d'excellents débouchés sur le marché du travail, il faut qu'ils acquièrent l'ensemble de ces compétences tout au long de leur formation professionnelle initiale sur les trois lieux de formation, c'est-à-dire aussi bien au sein de l'entreprise formatrice qu'à l'école professionnelle ou dans le cadre des cours interentreprises. Le tableau ci-après présente le contenu des quatre dimensions d'une compétence opérationnelle et les interactions entre ces quatre dimensions.

Compétence opérationnelle



2.3 Niveaux taxonomiques pour les objectifs évaluateurs (selon Bloom)

Chaque objectif évaluateur est évalué à l'aune d'un niveau taxonomique (6 niveaux de complexité : C1 à C6). Ces niveaux traduisent la complexité des objectifs évaluateurs. Ils sont définis comme suit :

Niveau	Opération	Description
C 1	Savoir	Les employés de commerce AFP restituent des informations mémorisées et s'y réfèrent dans des situations similaires. <i>Aucun objectif évaluateur C1 dans le plan de formation.</i>
C 2	Comprendre	Les employés de commerce AFP expliquent ou décrivent les informations mémorisées avec leurs propres mots. <i>Exemple : Les employés de commerce AFP montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur.</i>
C 3	Appliquer	Les employés de commerce AFP mettent en pratique les technologies/aptitudes acquises dans des situations nouvelles. <i>Exemple : Les employés de commerce AFP s'adaptent à des structures d'équipes changeantes.</i>
C 4	Analyser	Les employés de commerce AFP analysent une situation complexe : ils la décomposent en éléments distincts, relèvent les rapports entre ces éléments et identifient les caractéristiques structurelles.

		<i>Exemple : Les employés de commerce AFP argumentent de manière factuelle et orientée vers une solution en réponse aux objections des clients ou des fournisseurs.</i>
C 5	Synthétiser	Les employés de commerce AFP combinent les différents éléments d'une situation et les rassemblent en un tout. <i>Aucun objectif évaluateur C5 dans le plan de formation.</i>
C 6	Évaluer	Les employés de commerce AFP évaluent une situation plus ou moins complexe en fonction de critères donnés. <i>Aucun objectif évaluateur C6 dans le plan de formation</i>

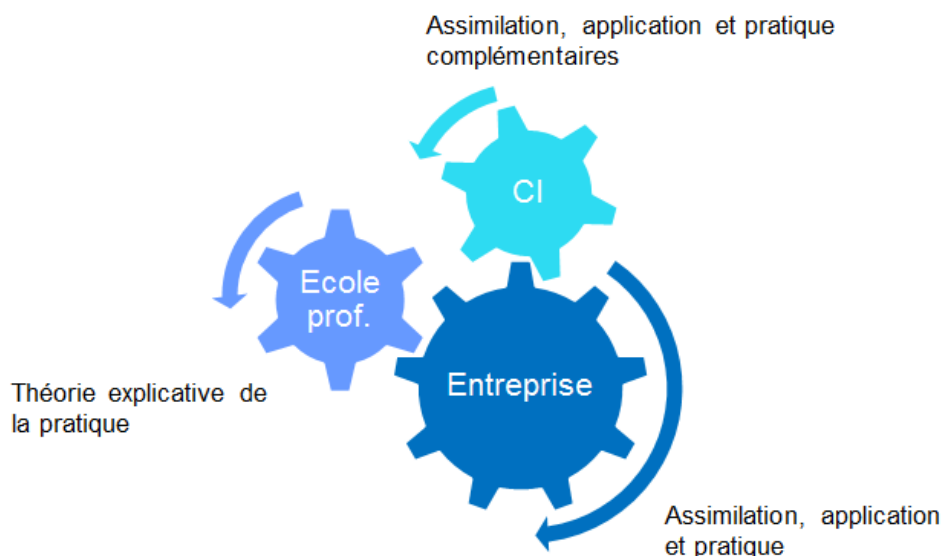
2.4 Collaboration entre les lieux de formation

La coordination et la coopération entre les lieux de formation (concernant les contenus, les méthodes de travail, la planification, les usages de la profession) sont deux gages de réussite essentiels pour la formation professionnelle initiale. Les personnes en formation ont besoin d'être soutenues pendant toute la durée de leur apprentissage afin de parvenir à faire le lien entre la théorie et la pratique. D'où l'importance de la collaboration entre les lieux de formation et de la responsabilité qui incombe aux trois lieux de formation dans la transmission des compétences opérationnelles. Chaque lieu de formation participe à cette tâche commune en tenant compte de la contribution des autres lieux de formation. Ce principe de collaboration permet à chaque lieu de formation de faire en permanence le point sur sa propre contribution et de l'optimiser en conséquence. C'est là un moyen d'améliorer la qualité de la formation professionnelle initiale.

Le rôle de chaque lieu de formation peut être résumé comme suit :

- **Entreprise formatrice** : dans le système dual, la formation à la pratique professionnelle a lieu dans l'entreprise formatrice, au sein d'un réseau d'entreprises formatrices, dans une école de métiers ou de commerce, ou dans toute autre institution reconnue compétente en la matière et permettant aux personnes en formation d'acquérir les aptitudes pratiques liées à la profession choisie.
- **École professionnelle** : elle dispense la formation scolaire, qui comprend l'enseignement des connaissances professionnelles, de la culture générale et de l'éducation physique.
- **Cours interentreprises** : ils visent l'acquisition d'aptitudes de base et complètent la formation à la pratique professionnelle et la formation scolaire lorsque cela s'avère nécessaire dans la profession choisie.

Les interactions entre les lieux de formation peuvent être représentées comme suit :



La mise en place d'une coopération réussie entre les lieux de formation repose sur les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation professionnelle initiale (voir annexe 1).

3. Profil de qualification

Le profil de qualification décrit le profil professionnel ainsi que les compétences opérationnelles à acquérir et le niveau d'exigences de la profession. Il indique les qualifications que les employés de commerce AFP doivent posséder pour pouvoir exercer la profession de manière compétente et conformément au niveau requis.

En plus de décrire les compétences opérationnelles, le profil de qualification sert de base pour l'élaboration de la procédure de qualification. Il permet en outre la classification du diplôme de la formation professionnelle correspondant dans le cadre national des certifications de la Suisse (CNC formation professionnelle) et l'établissement du supplément descriptif du certificat.

3.1 Profil de la profession

Domaine d'activité

Les employés de commerce AFP travaillent dans des entreprises de tailles et de branches différentes et à différents postes dans l'entreprise. Ils soutiennent les groupes d'intérêts tels que les clients et les fournisseurs à l'intérieur et à l'extérieur de leur entreprise dans les processus de travail en entreprise, gèrent les infrastructures et les applications de l'entreprise et préparent des données et des informations en utilisant diverses technologies de communication et d'information.

Principales compétences opérationnelles

Les employés de commerce AFP sont des collaborateurs centrés sur les prestations de services dans des processus de gestion d'entreprise et traitent des tâches en général en suivant des instructions. Ils communiquent avec des clients et des fournisseurs, traitent des tâches au sein de processus de travail en entreprise, travaillent dans différentes équipes, appliquent des processus de soutien propres au domaine commercial, gèrent des infrastructures et des applications, effectuent des recherches et préparent des données et des informations. L'ouverture d'esprit, la fiabilité et la précision ainsi que la disposition à apprendre tout au long de la vie caractérisent leur attitude.

Pour que les employés de commerce AFP puissent mener à bien leur travail de manière professionnelle, ils doivent aimer le contact avec les gens, avoir une vue d'ensemble des processus liés à l'entreprise, avoir une large compréhension des technologies et des canaux de communication et d'information modernes, avoir de bonnes aptitudes à la communication ainsi que des manières appropriées pour chaque situation. Ils appliquent leurs connaissances linguistiques dans la langue nationale du lieu où se trouve l'école ainsi que dans une langue étrangère de manière ciblée et liée à leurs mandats. Ils s'intègrent de manière proactive et constructive dans les équipes et appliquent de manière responsable les directives de l'entreprise ainsi que les exigences en matière de protection de la santé et de sécurité au travail.

Exercice de la profession

Les employés de commerce AFP exercent leur profession dans tous les secteurs économiques et dans diverses constellations. Ils travaillent seuls ou au sein d'équipes. Les contacts personnels, le soutien des groupes d'intérêts dans les processus de travail et une utilisation professionnelle des diverses technologies de l'information et de la communication jouent un rôle important dans ce contexte.

Importance de la profession pour la société, l'économie, la nature et la culture

Les employés de commerce AFP agissent en tant que personnes responsables au sein de la société et intègrent des aspects sociaux, politiques, juridiques et culturels dans leurs actions d'une manière adaptée à la situation. Avec leurs prestations de soutien propres au domaine commercial, ils contribuent à la croissance de l'économie, tout en tenant compte des aspects de l'écologie et de la durabilité dans leurs actions dans les processus en entreprise.

Culture générale

La culture générale favorise la compétence dans la langue nationale du lieu où se situe l'école ainsi que les connaissances fondamentales en ce qui concerne des aspects sociaux, économiques, juridiques, technologiques et écologiques. La culture générale, combinée aux compétences professionnelles, constitue une bonne base pour exercer la profession avec succès et évoluer sur le marché du travail. Les contenus de la culture générale sont pris en compte dans le plan de formation.

3.2 Vue d'ensemble des compétences opérationnelles

↓ Domaines de compétences opérationnelles		Compétences opérationnelles →			
a	Gestion du développement professionnel et personnel	a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial	a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien	a3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial	a4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions
b	Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts	b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs	b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs	b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs	
c	Collaboration au sein de processus de travail en entreprise	c1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial	c2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions	c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial	
d	Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications	d1 : Organiser des séances et des événements	d2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial		
e	Traitement d'informations et de contenus	e1 : Rechercher des informations selon le mandat donné	e2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise	e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise	

3.3 Niveau d'exigences de la profession

Le niveau d'exigences de la profession est défini de manière détaillée dans le plan de formation à l'aide des objectifs évaluateurs déterminés à partir des compétences opérationnelles pour les trois lieux de formation. L'enseignement de la culture générale se base sur l'ordonnance du SEFRI du 27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale (RS 412.101.241) et est intégré dans les domaines de compétences opérationnelles.

4. Domaines de compétences opérationnelles, compétences opérationnelles et objectifs évaluateurs par lieu de formation

Ce chapitre décrit les compétences opérationnelles, regroupées en domaines de compétences opérationnelles, et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Les instruments servant à promouvoir la qualité, qui sont répertoriés dans l'annexe 1, viennent soutenir la mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et encourager la coopération entre les trois lieux de formation.

Domaine de compétences opérationnelles a : Gestion du développement professionnel et personnel		
Compétence opérationnelle a1 : Examiner le développement de compétences propres au domaine commercial		
Les employés de commerce AFP s'informent sur les possibilités de développement dans leur champ professionnel. Ils procèdent régulièrement à un bilan personnel et, en concertation avec leur supérieur hiérarchique, définissent des mesures pour continuer à développer leurs compétences professionnelles.		
Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
a1.ef1 Ils s'informent sur le marché du travail au sujet des tendances et des possibilités de développement dans leur champ professionnel. (C3)		a1.ci1 Ils cherchent des possibilités de développement et de formation continue dans leur champ d'activité commerciale. (C3)
a1.ef2 Ils analysent et documentent leurs capacités, leurs forces et leurs faiblesses dans le domaine pertinent pour leur profession et leurs activités. (C4)	a1.ep2 Ils mettent en œuvre des méthodes de bilan dans le cadre du développement de leurs propres compétences. (C3)	a1.ci2 Ils expliquent les possibilités de bilan dans leur champ professionnel (C2)
a1.ef3 Ils demandent activement des feedback auprès de leurs supérieurs ou de leurs collègues sur leurs compétences commerciales et en déduisent des mesures appropriées pour leur développement. (C4)	a1.ep3a Ils mettent en œuvre la technique de documentation et de réflexion sur leurs propres mesures de développement. (C3) a1.ep3b Ils formulent des objectifs mesurables pour le développement de leurs compétences propres au domaine commercial. (C3) a1.ep3c Ils choisissent des offres de formation continue appropriées dans le domaine commercial. (C4)	

<p>a1.ef4</p> <p>Ils définissent avec leurs supérieurs hiérarchiques des mesures appropriées pour le développement de leurs compétences commerciales. (C3)</p>		
--	--	--

<p>Compétence opérationnelle a2 : Organiser ses propres tâches commerciales au quotidien</p> <p>Les employés de commerce AFP planifient leur quotidien professionnel d'entente avec leur supérieur hiérarchique. Ils exécutent leurs tâches avec les moyens auxiliaires prescrits en tenant compte des directives en matière de sécurité au travail, de protection de la santé et de la durabilité. Ils discutent de leur charge de travail et des signes de surmenage avec leur supérieur hiérarchique et prennent les mesures nécessaires. Ils veillent à avoir un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs Entreprise</p>	<p>Objectifs évaluateurs École professionnelle</p>	<p>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</p>
<p>a2.ef1</p> <p>Ils planifient et coordonnent des tâches et des ressources dans leur domaine de travail commercial. (C3)</p>	<p>a2.ep1</p> <p>Ils présentent les principes de base de l'organisation du travail. (C2)</p>	<p>a2.ci1</p> <p>Ils présentent les processus fondamentaux de la prestation de services (création de valeur, valeur ajoutée) et les différents domaines de leur entreprise. (C2)</p>
<p>a2.ef2</p> <p>Ils utilisent des outils appropriés pour planifier le travail. (C3)</p>	<p>a2.ep2a</p> <p>Ils expliquent l'utilisation des outils numériques courants pour planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais. (C2)</p> <p>a2.ep2b</p> <p>Ils élaborent systématiquement des calendriers et des plans d'utilisation des ressources pour leurs mandats. (C3)</p>	<p>a2.ci2a</p> <p>Ils utilisent des techniques de travail courantes et des outils numériques pour planifier, prioriser et traiter des tâches et des délais. (C3)</p> <p>a2.ci2b</p> <p>Ils établissent un calendrier structuré avec les ressources nécessaires. (C3)</p>
<p>a2.ef3</p> <p>Ils agissent conformément aux exigences légales en matière de sécurité au travail et aux directives de l'entreprise concernant la protection de la santé et la durabilité. (C3)</p>	<p>a2.ep3</p> <p>Ils décrivent les prescriptions en matière de sécurité au travail et de protection de la santé dans leur domaine de travail. (C2)</p>	

a2.ef4 Ils utilisent des moyens auxiliaires dans leur domaine de travail en tenant compte de la consommation des ressources et de la protection de l'environnement. (C3)	a2.ep4 Ils expliquent les mesures appropriées pour un processus de travail durable en termes de consommation des ressources et de protection de l'environnement. (C2)	
a2.ef5 Ils utilisent efficacement leurs ressources personnelles et celles de l'entreprise. (C3)	a2.ep5 Ils justifient la manière dont ils fixent les priorités en termes de calendriers et d'utilisation des ressources. (C3)	a2.ci5 Ils justifient les étapes de travail importantes et leur ordre de priorité pour le traitement des mandats (C3)
a2.ef6 Ils analysent leurs compétences organisationnelles, leur gestion du temps et leurs techniques de travail et en déduisent des mesures appropriées en concertation avec les services compétents. (C4)		
a2.ef7 En cas de surmenage, ils contactent leur supérieur hiérarchique suffisamment tôt. (C3)		
a2.ef8 Ils prennent des mesures afin d'atteindre un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée. (C3)		

Compétence opérationnelle a3 : Gérer les changements dans l'environnement de travail commercial

Les employés de commerce AFP s'informent auprès de leurs supérieurs ou des services compétents sur les processus de changement en entreprise et sur leur signification pour leur domaine d'activité. Ils mettent en œuvre les changements de manière constructive et, en cas d'incertitude, se tournent suffisamment tôt vers leurs supérieurs.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
a3.ef1 Ils s'informent sur les nouveautés et les changements dans leur entreprise ainsi que sur leur signification pour leur domaine d'activité. (C3)	a3.ep1 Ils expliquent les causes, les caractéristiques et les effets fondamentaux des processus de changement liés à l'entreprise dans le domaine commercial. (C2).	a3.ci1 Ils effectuent des recherches sur les développements actuels dans le domaine économique et de l'entreprise. (C3)

<p>a3.ef2</p> <p>Ils mettent en œuvre de nouvelles mesures, tâches, procédures ou méthodes de travail pour l'entreprise conformément aux directives de leurs supérieurs. (C3)</p>		
<p>a3.ef3</p> <p>En cas de doute concernant les processus de changement en entreprise, ils se tournent vers leur supérieur. (C3)</p>		
<p>a3.ef4</p> <p>Ils analysent les effets des changements dans l'entreprise sur leur domaine de travail et proposent des mesures de mise en œuvre. (C4)</p>	<p>a3.ep4a</p> <p>Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)</p> <p>a3.ep4b</p> <p>Ils réfléchissent à leur gestion personnelle des changements en entreprise. (C4)</p>	<p>a3.ci4</p> <p>Sur la base des processus de changement en entreprise, ils déduisent des effets sur les activités propres au domaine commercial. (C4)</p>

Compétence opérationnelle a4 : Intégrer des questions sociales et politiques fondamentales dans ses actions

Les employés de commerce AFP analysent les questions politiques, sociales et économiques actuelles ainsi que leur influence sur leur situation professionnelle et personnelle. Ils intègrent ces questions dans leurs actions et leur comportement et demandent conseil à leurs supérieurs en cas d'incertitude. Ils construisent consciemment leur identité professionnelle et personnelle en public et agissent en tant que membres responsables de la société.

<p>Objectifs évaluateurs Entreprise</p>	<p>Objectifs évaluateurs École professionnelle</p>	<p>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</p>
<p>a4.ef1</p> <p>Ils s'informent sur les décisions politiques et les changements sociaux qui affectent leur domaine de travail. (C3)</p>	<p>a4.ep1a</p> <p>Ils expliquent les effets positifs et négatifs des développements actuels pour leur domaine de travail. (C2)</p> <p>a4.ep1b</p> <p>Ils expliquent les trois niveaux politiques en Suisse : Confédération, cantons et communes. (C2)</p>	

	<p>a4.ep1c</p> <p>Ils expliquent le but et le système de la séparation des pouvoirs. (C2)</p> <p>a4.ep1d</p> <p>Ils décrivent le principe de base d'auto-responsabilité et de responsabilité. (C2)</p> <p>a4.ep1e</p> <p>Dans leurs relations sociales, ils appliquent des méthodes de résolution des conflits respectueuses et constructives. (C3)</p> <p>a4.ep1f</p> <p>Ils évaluent les différentes offres de logement en fonction de leurs besoins et de leurs possibilités financières. (C3)</p> <p>a4.ep1g</p> <p>Ils réfléchissent à leur gestion personnelle de l'argent et établissent un budget mensuel basé sur leur décompte de salaire et sur leur comportement d'achat et de loisirs. (C4)</p> <p>a4.ep1h</p> <p>Ils analysent le choix d'une assurance appropriée sur la base de critères donnés. (C3)</p> <p>a4.b1i</p> <p>Ils expliquent le principe des trois piliers de la prévoyance vieillesse en Suisse et le lien entre les types de prévoyance et les déductions dans le décompte de salaire. (C2)</p> <p>a4.ep1j</p> <p>Ils expliquent les taxes les plus courantes ainsi que leur but. (C2)</p>	
--	---	--

	<p>a4.ep1k Ils remplissent leur propre déclaration d'impôts. (C3)</p> <p>a4.ep1l Ils expliquent les évolutions de la mobilité régionale, nationale et mondiale, leurs principales causes et les influences de la mobilité sur la nature, les individus et l'économie. (C2)</p> <p>a4.ep1m Ils analysent l'influence de leur mode de vie sur la nature, l'économie et la société et élaborent des mesures pour que leurs actions personnelles soient durables. (C4)</p> <p>a4.ep1n Ils décrivent les effets des différentes formes d'art sur eux. (C3)</p>	
<p>a4.ef2 En cas d'incertitude, ils recherchent activement le soutien de leurs supérieurs ou de leurs collègues. (C3)</p>		

Domaine de compétences opérationnelles b : Communication avec des personnes issues de différents groupes d'intérêts

Compétence opérationnelle b1 : Accueillir les clients et les fournisseurs

Les employés de commerce AFP accueillent les clients internes et externes ainsi que les fournisseurs. Ils représentent leur entreprise de manière positive vers l'extérieur. Ils assurent le contact avec les personnes concernées et s'occupent d'elles pendant le temps d'attente.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>b1.ef1 Ils accueillent les clients internes et externes ainsi que les fournisseurs par différents canaux. (C3)</p>	<p>b1.ep1a Ils utilisent les formes et les techniques de communication les plus courantes en fonction de la situation. (C3)</p>	

	<p>b1.ep1b</p> <p>Ils utilisent des techniques de communication pour accueillir les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)</p>	
<p>b1.ef2</p> <p>Lorsqu'ils saluent les clients et les fournisseurs, ils utilisent des manières positives telles que l'amabilité, le contact visuel, le sourire, une posture appropriée et un débit de parole adéquat. (C3)</p>	<p>b1.ep2</p> <p>Ils utilisent les signaux de la communication verbale et non verbale de manière ciblée lors d'une discussion. (C3)</p>	
<p>b1.ef3</p> <p>Ils saisissent les données de contact requises des clients dans le système d'exploitation correspondant. (C3)</p>		
<p>b1.ef4</p> <p>Ils informent les clients sur les temps d'attente, les services multiples ou les situations particulières et demandent si nécessaire le soutien de l'équipe. (C3)</p>		
<p>b1.ef5</p> <p>Ils interprètent les signaux verbaux et non verbaux des clients et des fournisseurs en cas de temps d'attente, de services multiples ou de situations particulières et prennent les mesures appropriées. (C4)</p>	<p>b1.ep5a</p> <p>Ils réagissent aux signaux verbaux et non verbaux de leur interlocuteur par des mesures appropriées. (C3)</p> <p>b1.ep5b</p> <p>Ils agissent en fonction des différences culturelles dans leurs contacts avec les clients. (C3)</p> <p>b1.ep5c</p> <p>Ils analysent le déroulement d'un contact client et en déduisent les mesures appropriées. (C4)</p>	

<p>b1.ef6</p> <p>Ils font appel de manière proactive aux collaborateurs ayant les compétences linguistiques appropriées dans le cas des clients qui parlent une langue étrangère qu'ils ne maîtrisent pas. (C3)</p>		
<p>b1.ef7</p> <p>Après l'accueil, ils contactent la personne appropriée dans l'entreprise au sujet de l'arrivée de clients internes et externes. (C3)</p>		

Compétence opérationnelle b2 : Réceptionner et traiter les demandes des clients et des fournisseurs

Les employés de commerce AFP communiquent avec les clients et les fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère via tous les canaux. Ils répondent à leurs demandes, prennent note de leurs besoins, les transmettent si nécessaire au service compétent. Ils assurent le flux d'informations vers les clients internes et externes ainsi que vers les fournisseurs.

<p>Objectifs évaluateurs Entreprise</p>	<p>Objectifs évaluateurs École professionnelle</p>	<p>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</p>
<p>b2.ef1</p> <p>Ils réceptionnent les demandes des clients et des fournisseurs sur tous les canaux. (C3)</p>	<p>b2.ep1a</p> <p>Ils expliquent les facteurs les plus importants pour une bonne qualité de service. (C2)</p> <p>b2.ep1b</p> <p>Ils montrent les facteurs centraux pour la conception d'une relation client ou fournisseur. (C2)</p> <p>b2.ep1c</p> <p>Ils notent systématiquement les demandes des clients ou des fournisseurs et assurent le traitement ultérieur nécessaire. (C3)</p>	
<p>b2.ef2</p> <p>Ils appliquent les prescriptions en matière de protection des données et les directives de l'entreprise dans leur communication. (C3)</p>		

<p>b2.ef3</p> <p>Ils répondent via tous les canaux de communication aux demandes des clients ou des fournisseurs concernant les produits et les services de l'entreprise dans les meilleurs délais. (C3)</p>	<p>b2.ep3</p> <p>Ils fournissent de premières informations complètes et utilisent des techniques de communication courantes dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)</p>	
<p>b2.ef4</p> <p>Ils procèdent à une première clarification des besoins du client. (C3)</p>	<p>b2.ep4</p> <p>Ils appliquent des techniques d'interrogation courantes dans le cadre de l'évaluation des besoins dans la langue nationale de la région et, au niveau A2, dans une langue étrangère. (C3)</p>	
<p>b2.ef5</p> <p>Ils traitent les réclamations des clients de manière pertinente. (C3)</p>	<p>b2.ep5a</p> <p>Ils expliquent la structure du contrat de vente. (C2)</p> <p>b2.ep5b</p> <p>Ils expliquent les liens de relations contractuelles courantes (contrat de vente, contrat de location, leasing, contrat de travail et réclamations clients). (C2)</p>	
<p>b2.ef6</p> <p>Si nécessaire, ils transmettent les demandes des clients ou des fournisseurs au service compétent dans les meilleurs délais. (C3)</p>		
<p>b2.ef7</p> <p>Ils prennent des notes pendant les entretiens de manière adaptée au destinataire. (C3)</p>	<p>b2.ep7</p> <p>Ils documentent les entretiens de manière concise et claire. (C3)</p>	
<p>b2.ef8</p> <p>Ils établissent des contacts avec les clients et fournisseurs internes et externes pour les collaborateurs ou leurs supérieurs via les canaux souhaités. (C3)</p>		

<p>b2.ef9</p> <p>Ils fournissent des documents et des dossiers aux clients et aux fournisseurs par le canal approprié. (C3)</p>		
<p>b2.ef10</p> <p>Ils communiquent avec tous les clients internes et externes et les fournisseurs, oralement et par écrit, dans la langue nationale de la région. (C3)</p>		

<p>Compétence opérationnelle b3 : Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs</p> <p>Les employés de commerce AFP mènent des entretiens de conseil avec des clients et des entretiens d'information avec des fournisseurs dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils créent un climat de confiance, clarifient les besoins, proposent des solutions et transmettent aux personnes compétentes les demandes auxquelles ils ne peuvent pas répondre. Ils analysent leurs contacts avec les clients et en tirent des optimisations pour leurs futurs entretiens.</p>		
<p>Objectifs évaluateurs Entreprise</p>	<p>Objectifs évaluateurs École professionnelle</p>	<p>Objectifs évaluateurs Cours interentreprises</p>
<p>b3.ef1</p> <p>Ils préparent des entretiens d'information et de conseil en fonction de thèmes spécifiques. (C3)</p>		<p>b3.ci1</p> <p>Ils utilisent les techniques d'information et de communication courantes. (C3)</p>
<p>b3.ef2</p> <p>Ils créent un climat de confiance pendant les entretiens. (C3)</p>	<p>b3.ep2a</p> <p>Ils expliquent les facteurs de réussite des situations d'entretien par les canaux habituels. (C2)</p> <p>b3.ep2b</p> <p>Ils mettent en œuvre les éléments centraux de la communication appréciative. (C3)</p> <p>b3.ep2c</p> <p>Ils mettent en œuvre des facteurs importants pour établir la confiance. (C3)</p>	

<p>b3.ef3</p> <p>Ils mènent des entretiens d'information et de conseil structurés avec des clients ou des fournisseurs par différents canaux. (C3)</p>	<p>b3.ep3a</p> <p>Ils expliquent le déroulement d'entretiens d'information et de conseil courants sur les canaux habituels. (C2)</p> <p>b3.ep3b</p> <p>Ils mènent des entretiens en utilisant des techniques d'interrogation courantes dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)</p> <p>b3.ep3c</p> <p>Ils utilisent différentes techniques de présentation lors des entretiens d'information et de conseil. (C3)</p>	<p>b3.ci3a</p> <p>Ils mettent en œuvre les différentes étapes d'un entretien d'information ou de conseil réussi. (C3)</p>
<p>b3.ef4</p> <p>Ils clarifient les besoins dans leur entreprise. (C3)</p>		<p>b3.ci4</p> <p>Ils utilisent des techniques de communication courantes pour clarifier les besoins. (C3)</p>
<p>b3.ef5</p> <p>Ils proposent aux clients ou aux fournisseurs des produits et des services appropriés sur la base de l'évaluation des besoins. (C3)</p>		
<p>b3.ef6</p> <p>Ils présentent des faits et des opinions de manière neutre et convaincante. (C3)</p>		
<p>b3.ef7</p> <p>Ils argumentent de manière factuelle et orientée vers une solution en réponse aux objections des clients ou des fournisseurs. (C4)</p>	<p>b3.ep7</p> <p>Ils utilisent des techniques d'argumentation. (C3)</p>	
<p>b3.ef8</p> <p>Ils mènent des entretiens d'information et de conseil avec les clients ou les fournisseurs dans la langue nationale de la région. (C3)</p>	<p>b3.ep8</p> <p>Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)</p>	

b3.ef9 Ils communiquent et documentent l'entretien d'information et de conseil à leurs supérieurs (C3)	b3.ep9 Il rédige un procès-verbal d'entretien. (C3)	
b3.ef10 Ils transmettent au service compétent les demandes qu'ils ne peuvent pas traiter eux-mêmes. (C3)		
b3.ef11 Ils analysent leurs entretiens d'information et de conseil en tenant compte des réactions des clients ou des fournisseurs et en tirent des optimisations pour leurs futurs entretiens d'information et de conseil. (C4)		

Domaine de compétences opérationnelles c : Collaboration au sein de processus de travail en entreprise

Compétence opérationnelle c1 : Collaborer au sein de différentes équipes pour le traitement de mandats propres au domaine commercial

Les employés de commerce AFP exercent leurs activités dans des constellations d'équipes changeantes. Ils communiquent dans la langue nationale de la région ou dans une langue étrangère. Ils tiennent compte des différences interculturelles et des règles de communication souhaitées. Ils respectent les directives, les accords et les délais. En cas d'écarts, ils prennent les mesures qui s'imposent. Ils demandent des feed-back et en déduisent des mesures pour leur développement personnel.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
c1.ef1 Ils travaillent avec tous les membres de l'équipe en fonction de la situation. (C3)	c1.ep1 Ils expliquent leur rôle et leur domaine de travail dans différentes constellations d'équipes. (C2)	
c1.ef2 Ils communiquent avec tous les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région. (C3)	c1.ep2a Ils expliquent les différences interculturelles importantes qui jouent un rôle dans la communication et la collaboration au sein de l'équipe. (C2)	

	<p>c1.ep2b</p> <p>Ils communiquent dans la langue nationale de la région et dans une langue étrangère au niveau A2. (C3)</p>	
<p>c1.ef3</p> <p>Ils communiquent avec tous les membres de l'équipe de manière adaptée au destinataire. (C3)</p>	<p>c1.ep3</p> <p>Dans les situations d'équipe, ils appliquent les techniques d'entretien de manière adaptée au destinataire. (C3)</p>	
<p>c1.ef4</p> <p>Ils s'adaptent à des structures d'équipes changeantes. (C3)</p>		
<p>c1.ef5</p> <p>Ils appliquent les règles de communication de l'entreprise. (C3)</p>		
<p>c1.ef6</p> <p>Ils traitent les mandats dans les délais prévus et prennent des mesures en temps utile en cas d'écarts. (C4)</p>	<p>c1.ep6</p> <p>Ils identifient les conséquences des écarts par rapport aux délais et en déduisent les mesures appropriées. (C4)</p>	
<p>c1.ef7</p> <p>Ils demandent de manière proactive des feedbacks aux membres de leur équipe et en déduisent des mesures ciblées pour leur développement ultérieur. (C4)</p>		
<p>c1.ef8</p> <p>Ils sont ouverts à la critique et en déduisent des mesures d'amélioration. (C4)</p>		
<p>c1.ef9</p> <p>Ils abordent des situations conflictuelles et cherchent des solutions appropriées. (C3)</p>	<p>c1.ep9</p> <p>Ils appliquent des stratégies de résolution des conflits dans l'équipe. (C3)</p>	

Compétence opérationnelle c2 : Gérer des interfaces dans des processus de travail en entreprise en suivant des instructions

Les employés de commerce AFP font le lien au niveau des interfaces entre divers domaines de fonctions et groupes d'intérêts. En suivant des instructions, ils coordonnent diverses tâches et traitent des mandats. Ils coordonnent les interfaces avec les outils disponibles de manière efficace et méthodologique.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>c2.ef1</p> <p>Ils font le lien aux interfaces entre les différents partenaires et groupes d'intérêts de manière adaptée à la situation. (C3)</p>	<p>c2.ep1</p> <p>Ils expliquent les demandes des différents groupes d'intérêts dans un processus d'entreprise. (C2)</p>	<p>c2.ci1a</p> <p>Ils expliquent le terme « service ». (C2)</p> <p>c2.ci1b</p> <p>Ils présentent la procédure de coordination des différentes interfaces dans des situations courantes. (C3)</p>
<p>c2.ef2</p> <p>Ils communiquent avec les groupes d'intérêts via différents canaux. (C3)</p>		
<p>c2.ef3</p> <p>Ils prennent note des besoins et des demandes des différents groupes d'intérêts internes (C3)</p>	<p>c2.ep3</p> <p>Ils utilisent des outils d'information et de communication de manière efficace et méthodologique. (C3)</p>	
<p>c2.ef4</p> <p>Ils évaluent les besoins et les demandes des différents groupes d'intérêts internes et en déduisent des mesures. (C4)</p>	<p>c2.ep4a</p> <p>Ils identifient les interfaces, les dépendances et les possibilités d'amélioration dans un processus d'entreprise. (C4)</p> <p>c2.ep4b</p> <p>Ils déduisent des tâches appropriées à partir des besoins des domaines et des groupes d'intérêts. (C4)</p>	

<p>c2.ef5</p> <p>Ils exécutent systématiquement les étapes de travail appropriées, le cas échéant en suivant les instructions de leurs supérieurs. (C3)</p>		
<p>c2.ef6</p> <p>Ils assurent la coordination aux interfaces entre tous les participants avec les outils disponibles de manière efficace et méthodologique. (C3)</p>		
<p>c2.ef7</p> <p>Dans les transactions commerciales, ils appliquent les règles, usages et directives de l'entreprise et de la société. (C3)</p>		

Compétence opérationnelle c3 : Mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial

Les employés de commerce AFP créent, d'entente avec leurs supérieurs, divers documents pour soutenir les processus administratifs. Ils gèrent les rendez-vous et organisent le classement. Ils effectuent d'autres tâches administratives ainsi que des sous-tâches financières simples et récurrentes. Ils réfléchissent à leurs activités de soutien et suggèrent les mesures nécessaires.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>c3.ef1</p> <p>Ils créent des documents tels que des vues d'ensemble, des listes, des tableaux, des procès-verbaux et des notes en concertation avec leur supérieur hiérarchique. (C3)</p>	<p>c3.ep1a</p> <p>Ils élaborent des textes, des tableaux et des documents de présentation adaptés au groupe cible. (C3)</p> <p>c3.ep1b</p> <p>Ils expliquent la structure, le contenu et la langue des documents courants dans les transactions commerciales. (C2)</p> <p>c3.ep1c</p> <p>Ils vérifient l'exactitude des documents sur les plans formel et linguistique. (C3)</p>	

<p>c3.ef2</p> <p>Ils élaborent des documents conformément aux concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C3)</p>	<p>c3.ep2</p> <p>Ils décrivent clairement les caractéristiques de base des concepts d'identité de l'entreprise (Corporate Identity et Corporate Design). (C2)</p>	<p>c3.ci2</p> <p>Ils expliquent les termes « Corporate Identity » et « Corporate Design » pour les processus de soutien propres au domaine commercial. (C2)</p>
<p>c3.ef3</p> <p>Ils planifient et gèrent les rendez-vous et le calendrier. (C3)</p>		
<p>c3.ef4</p> <p>Ils organisent le classement physique et numérique des documents. (C3)</p>	<p>c3.ep4</p> <p>Ils conçoivent des structures de classement physiques et numériques. (C3)</p>	<p>c3.ci4a</p> <p>Ils expliquent les structures de classement physiques et numériques courantes. (C2)</p> <p>c3.ci4b</p> <p>Ils créent différentes structures de classement numériques. (C3)</p>
<p>c3.ef5</p> <p>Ils effectuent des sous-tâches financières simples et récurrentes. (C3)</p>	<p>c3.ep5</p> <p>Ils créent des documents simples pour le domaine financier de leur entreprise. (C3)</p>	
<p>c3.ef6</p> <p>Ils réduisent dans la mesure du possible la consommation de papier grâce à l'archivage numérique. (C3)</p>		
<p>c3.ef7</p> <p>Ils évitent les déchets inutiles et éliminent des déchets de manière écologique. (C3)</p>		
<p>c3.ef8</p> <p>Ils réfléchissent à leurs activités de soutien et suggèrent des mesures appropriées. (C4)</p>		

Domaine de compétences opérationnelles d : Gestion d'infrastructures et utilisation d'applications

Compétence opérationnelle d1 : Organiser des séances et des événements

Les employés de commerce AFP fournissent un soutien dans l'organisation et le déroulement des réunions et des événements. Ils préparent l'infrastructure nécessaire pour les événements. En cas de problèmes ou d'infrastructure manquante, ils prennent les mesures appropriées en concertation avec leur supérieur hiérarchique.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
<p>d1.ef1</p> <p>Ils planifient et organisent des séances et des événements internes et externes sous forme analogique et numérique. (C3)</p>	<p>d1.ep1a</p> <p>Ils planifient un petit événement. (C3)</p> <p>d1.ep1b</p> <p>Ils utilisent les outils appropriés pour planifier un événement. (C3)</p>	
<p>d1.ef2</p> <p>Ils s'informent sur les conditions requises pour les séances et événements à venir. (C3)</p>	<p>d1.ep2</p> <p>Ils rassemblent les informations nécessaires pour organiser un petit événement. (C3)</p>	
<p>d1.ef3</p> <p>Ils préparent l'infrastructure nécessaire pour l'événement dans les délais prévus, en utilisant les outils de planification et d'organisation propres à l'entreprise. (C3)</p>		
<p>d1.ef4</p> <p>Ils prennent les mesures appropriées pour réduire l'impact environnemental d'un événement. (C3)</p>		
<p>d1.ef5</p> <p>Ils prennent les mesures qui s'imposent en cas de défauts ou d'erreurs dans la structure de l'infrastructure requise, en concertation avec leur supérieur hiérarchique. (C3)</p>		

d1.ef6 Ils documentent l'organisation et la mise en œuvre dans le système d'exploitation correspondant. (C3)	d1.ep6 Ils documentent le déroulement des séances et des événements sur différents canaux. (C3)	
d1.ef7 Ils identifient les possibilités d'économiser du temps et des ressources lors de l'organisation et de la planification de futurs événements. (C4)	d1.ep7 Ils examinent leur gestion du temps ainsi que leurs techniques de planification et de travail et en déduisent des mesures appropriées pour l'avenir. (C4)	
d1.ef8 Après l'événement, ils demandent des feed-back et en déduisent des mesures d'optimisation pour l'organisation de séances et d'événements futurs. (C4)	d1.ep8a Ils créent des formulaires et des questionnaires pour les feed-back sur différents canaux. (C3) d1.ep8b Sur la base des feed-back, ils déduisent des mesures d'optimisation. (C4)	

Compétence opérationnelle d2 : Utiliser des applications propres au domaine commercial

Les employés de commerce AFP utilisent les logiciels de leur domaine de travail et soutiennent les différents groupes d'intérêts dans leur utilisation. Ils mettent à jour les données et le contenu des bases de données et des systèmes de gestion de contenu. Les employés de commerce AFP se conforment aux dispositions légales, identifient les risques en matière de sécurité des données et prennent des mesures. Ils résolvent eux-mêmes les problèmes technologiques ou les transmettent au service compétent. Ils prennent également des mesures pour réduire la consommation d'énergie dans le domaine informatique.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
d2.ef1 Ils utilisent les logiciels dans leur domaine de travail. (C3)	d2.ep1a Ils utilisent des applications propres au domaine commercial courantes. (C3) d2.ep1b Ils expliquent dans quelle application ils peuvent obtenir des informations. (C2)	d2.ci1 Ils expliquent les applications courantes dans leur entreprise ainsi que l'infrastructure numérique générale. (C2)

	<p>d2.ep1c</p> <p>Ils différencient les possibilités courantes de stockage des données. (C2)</p>	
<p>d2.ef2</p> <p>Ils soutiennent les différents groupes d'intérêts dans l'utilisation des logiciels et systèmes de l'entreprise. (C3)</p>	<p>d2.ep2a</p> <p>Ils fournissent une assistance simple pour l'utilisation des logiciels et des systèmes. (C3)</p> <p>d2.ep2b</p> <p>Ils expliquent l'importance d'une mise à jour et la façon de la gérer. (C2)</p>	<p>d2.ci2</p> <p>Ils présentent les innovations techniques pour améliorer l'infrastructure numérique dans l'entreprise et les utilisations possibles. (C3)</p>
<p>d2.ef3</p> <p>Ils organisent l'infrastructure nécessaire à l'échange numérique dans leur entreprise. (C3)</p>		
<p>d2.ef4</p> <p>Ils mettent en place des structures de classement simples dans des bases de données ou des systèmes de gestion de contenu. (C3)</p>		
<p>d2.ef5</p> <p>Ils mettent à jour les données et le contenu des applications conformément aux prescriptions en matière de protection des données. (C3)</p>	<p>d2.ep5a</p> <p>Ils mettent à jour les données de clients sur différents canaux. (C3)</p> <p>d2.ep5b</p> <p>Ils appliquent les prescriptions en matière de protection et de sécurité des données. (C3)</p>	<p>d2.ci5</p> <p>Ils expliquent les directives et les prescriptions de leur entreprise en matière de protection des données et d'utilisation des données sensibles. (C2)</p>
<p>d2.ef6</p> <p>Ils identifient les risques ou les dangers courants en matière de sécurité des données et prennent les mesures appropriées au niveau adéquat. (C4)</p>		
<p>d2.ef7</p> <p>Ils résolvent des problèmes techniques simples qui apparaissent lors de l'utilisation des applications. (C3)</p>	<p>d2.ep7</p> <p>Ils résolvent des problèmes et des tâches qui se présentent régulièrement dans l'utilisation de programmes et d'appareils</p>	<p>d2.ci7</p> <p>Ils résolvent des problèmes techniques simples qui apparaissent lors de l'utilisation des applications courantes. (C3)</p>

	numériques courants dans leur domaine de travail. (C3)	
d2.ef8 Ils analysent les problèmes techniques et les transmettent en temps utile au service compétent. (C4)		
d2.ef9 Ils prennent des mesures dans leur domaine de travail pour réduire la consommation d'énergie. (C3)	d2.ep9 Ils déduisent des mesures pour réduire la consommation d'énergie sur le lieu de travail. (C3)	

Domaine de compétences opérationnelles e : Traitement d'informations et de contenus

Compétence opérationnelle e1 : Rechercher des informations selon le mandat donné

En suivant des instructions, les employés de commerce AFP recherchent des informations et des solutions dans le domaine économique. Ils utilisent pour cela différentes sources d'informations analogiques et numériques. Ils préparent leurs résultats conformément aux prescriptions et les stockent dans le système de classement correspondant.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
e1.ef1 Ils cherchent systématiquement des informations dans le cadre d'un mandat en utilisant diverses sources. (C3)	e1.ep1a Ils utilisent diverses méthodes et outils pour rechercher des informations et des contenus dans le domaine commercial et économique. (C3) e1.ep1b Ils expliquent les avantages et les inconvénients des canaux d'information et des méthodes de recherche existants. (C2)	e1.ci1 Ils effectuent des types de recherches fondamentales. (C3)
e1.ef2 Ils s'adressent de manière ciblée aux personnes appropriées pour obtenir des informations. (C3)		

e1.ef3 Ils utilisent les bases de données, les systèmes de classement et d'autres infrastructures techniques de l'entreprise pour leurs recherches. (C3)		
e1.ef4 Ils vérifient la qualité des informations et contenus recherchés et les classent en fonction de leur pertinence pour l'entreprise. (C4)	e1.ep4a Ils vérifient la qualité des sources d'informations sur la base de critères déterminants. (C4) e1.ep4b Ils vérifient la plausibilité des résultats de leurs recherches. (C4)	e1.ci4 Ils utilisent des sources appropriées de manière critique et efficace pour rechercher des informations et des contenus. (C3)
e1.ef5 Ils préparent les informations et contenus pertinents pour le donneur d'ordre conformément aux prescriptions et aux directives en matière de protection des données. (C3)	e1.ep5 Ils préparent les données et les informations de manière appropriée pour le destinataire et conformément aux prescriptions légales. (C3)	e1.ci5 Ils utilisent différents logiciels pour traiter et préparer les informations et les données conformément aux prescriptions légales. (C3)

Compétence opérationnelle e2 : Préparer des contenus en lien avec l'entreprise

Les employés de commerce AFP préparent des contenus avec des programmes adaptés de manière multimédiale et en fonction des mandats. Ils transmettent les contenus préparés au service compétent et traitent les feed-back. Les employés de commerce AFP élaborent des présentations en concertation avec leur supérieur et présentent des contenus en suivant des instructions.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
e2.ef1 Ils préparent des contenus portant sur l'entreprise dans un format multimédia pour des groupes cibles en utilisant des programmes appropriés. (C3)	e2.ep1 Ils mettent en œuvre les aspects les plus importants de la conception visuelle et auditive de l'information (image, son, film) en fonction des groupes cibles. (C3)	
e2.ef2 Ils utilisent les modèles et applications de l'entreprise pour préparer des supports d'information et des formats de médias. (C3)	e2.ep2 Ils déterminent les outils numériques spécifiques à la situation pour préparer des documents et des supports d'information. (C3)	

e2.ef3 Ils intègrent les feed-back des services compétents dans les contenus qu'ils ont préparés. (C3)		
e2.ef4 Ils élaborent des présentations dans les formats adéquats en concertation avec leur supérieur. (C3)	e2.ep4 Ils élaborent et présentent des contenus comme des textes, des images, des sons et des vidéos dans un format courant. (C3)	
e2.ef5 Ils présentent les contenus qu'ils ont préparés en suivant des instructions. (C3)		

Compétence opérationnelle e3 : Évaluer et préparer des données en lien avec l'entreprise

Les employés de commerce AFP participent à l'évaluation des données en lien avec l'entreprise. Ils réalisent des analyses de contenu et des évaluations quantitatives de moindre envergure en suivant des instructions. Ils préparent les résultats conformément aux directives et les transmettent aux services compétents. Ils intègrent les feed-back qu'ils reçoivent.

Objectifs évaluateurs Entreprise	Objectifs évaluateurs École professionnelle	Objectifs évaluateurs Cours interentreprises
e3.ef1 Ils effectuent des analyses de contenus de statistiques en lien avec l'entreprise et évaluent des données en suivant des instructions. (C3)	e3.ep1 Ils appliquent des méthodes communes d'analyse de données et de statistiques. (C3)	e3.ci1 Ils appliquent les critères requis pour la gestion des données. (C3)
e3.ef2 Ils effectuent de des évaluations quantitatives de moindre envergure conformément aux directives. (C3)	e3.ep2 Ils établissent des statistiques et des ensembles de données. (C3)	
e3.ef3 Ils filtrent les informations pertinentes parmi les grandes quantités de données en fonction du mandat. (C4)	e3.ep3 Ils cherchent et filtrent des informations pertinentes à partir d'un grand nombre de données. (C4)	e3.ci3 Ils vérifient des données simples dans un système de gestion des données. (C3)

<p>e3.ef4</p> <p>Ils préparent les résultats des évaluations et des analyses de manière adaptée au destinataire en utilisant des outils et des programmes appropriés conformément aux prescriptions et aux directives en matière de protection des données. (C3)</p>	<p>e3.ep4</p> <p>Ils présentent les évaluations de données sous forme graphique avec des outils et des programmes appropriés, de manière adaptée au destinataire. (C3)</p>	<p>e3.ci4</p> <p>Ils décrivent les avantages et les inconvénients des différentes options pour l'évaluation et la préparation des données. (C2)</p>
<p>e3.ef5</p> <p>Ils intègrent les feed-back dans leurs premières évaluations. (C3)</p>		

Élaboration

Le plan de formation a été élaboré par l'organisation du monde du travail signataire. Il se réfère à l'ordonnance du SEFRI du 16 août 2021 sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP).

Le plan de formation se base sur les dispositions transitoires de l'ordonnance sur la formation.

Berne, le 30 juin 2021

Communauté d'intérêts Formation commerciale initiale Suisse (CIFC Suisse)

Michael Kraft
Président

Roland Hohl
Secrétaire exécutif

Après examen du plan de formation, le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) donne son accord.

Berne, le 16 août 2021

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

Rémy Hübschi
Vice-directeur, Chef de la division Formation professionnelle et continue

Annexe 1 : Liste des instruments servant à garantir et à mettre en œuvre la formation professionnelle initiale et à en promouvoir la qualité

Documents	Source
Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)	<i>Version électronique</i> Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation (www.bvz.admin.ch > Professions A-Z) <i>Version papier</i> Office fédéral des constructions et de la logistique (www.bundespublikationen.admin.ch/fr.html)
Plan de formation relatif à l'ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec attestation fédérale de formation professionnelle (AFP)	CIFC Suisse www.cifc.ch
Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final, annexes comprises (grille d'évaluation et éventuellement dossier des prestations des cours interentreprises et/ou dossier des prestations à la formation à la pratique professionnelle)	CIFC Suisse www.cifc.ch
Plan d'études national de mise en œuvre du plan de formation dans les écoles professionnelles – employée/ employé de commerce AFP, y compris programme pour les langues étrangères	CIFC Suisse www.cifc.ch
Plan d'études national pour l'enseignement de la culture générale chez les employés de commerce AFP	CIFC Suisse www.cifc.ch
Coopération entre les lieux de formation – Déroulement de la formation dans l'entreprise et à l'école professionnelle	CIFC Suisse www.cifc.ch
Dossier de formation	CIFC Suisse www.cifc.ch
Rapport de formation	CIFC Suisse www.cifc.ch
Programme de formation pour les entreprises formatrices	CIFC Suisse www.cifc.ch
Règlement d'organisation pour les cours interentreprises	CIFC Suisse www.cifc.ch
Concept blended learning de la CIFC Suisse pour les cours interentreprises	CIFC Suisse www.cifc.ch
Règlement de la commission suisse pour le développement de la profession et la qualité	CIFC Suisse www.cifc.ch

Glossaire

(* voir *Lexique de la formation professionnelle*, 4^e édition 2013 revue et complétée, édité par le CSFO, Berne, www.lex.formation-prof.ch)

Cadre européen des certifications (CEC)

Le cadre européen des certifications pour l'éducation et la formation tout au long de la vie (CEC) vise à permettre la comparabilité des compétences et qualifications professionnelles entre les pays européens. Afin de relier les qualifications nationales au CEC et donc de pouvoir les comparer aux qualifications d'autres pays européens, plusieurs États membres élaborent des cadres nationaux des certifications (CNC).

Cadre national des certifications (CNC formation professionnelle)

Le cadre des certifications a pour but d'accroître la transparence et la comparabilité, au niveau tant national qu'international, des diplômes de la formation professionnelle et de faciliter ainsi la mobilité sur le marché du travail. Le cadre des certifications comporte huit niveaux, distinguant chacun les trois catégories d'exigences « savoirs », « aptitudes » et « compétences ». Un supplément descriptif standardisé du certificat est établi pour chaque diplôme de la formation professionnelle initiale.

Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation (CSDPQ)

Chaque ordonnance sur la formation professionnelle initiale définit, à la section 10, la Commission suisse pour le développement de la profession et la qualité de la formation (commission) de la profession concernée ou du champ professionnel correspondant.

La commission est à la fois un organe stratégique regroupant les partenaires de la formation professionnelle en question et doté d'une mission de surveillance, et un instrument d'avenir au service de la qualité selon l'art. 8 LFPr².

Compétence opérationnelle

Les compétences opérationnelles permettent de gérer efficacement les situations professionnelles. Concrètement, un professionnel confirmé est capable de mettre en pratique de manière autonome un ensemble de connaissances, d'aptitudes et de comportements en fonction de chaque situation. Les personnes qui suivent une formation acquièrent peu à peu les compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles correspondant aux différentes compétences opérationnelles.

Cours interentreprises (CI)*

Les cours interentreprises visent à transmettre et à faire acquérir un savoir-faire de base. Ils complètent la formation en entreprise et la formation scolaire.

Domaine de compétences opérationnelles

Les actions professionnelles, c'est-à-dire les activités qui demandent des compétences similaires ou qui s'inscrivent dans un processus de travail comparable, sont regroupées en domaines de compétences opérationnelles.

Domaines de qualification*

Trois domaines de qualification figurent en règle générale dans l'ordonnance sur la formation. Ce sont respectivement le travail pratique, les connaissances professionnelles et la culture générale.

- **Domaine de qualification « travail pratique »** : il existe deux formes de travail pratique : le travail pratique individuel (TPI) et le travail pratique prescrit (TPP).
- **Domaine de qualification « connaissances professionnelles »** : L'examen portant sur les connaissances professionnelles représente le volet scolaire et théorique de l'examen final. La personne en formation subit un examen écrit ou des examens écrit et oral. Dans des cas dûment motivés, la culture générale peut être enseignée et évaluée en même temps que les connaissances professionnelles. La culture générale est régie par l'ordonnance du SEFRI du

² RS 412.10

27 avril 2006 concernant les conditions minimales relatives à la culture générale dans la formation professionnelle initiale³ et est évaluée en même temps que le domaine de qualification « connaissances professionnelles ».

Dossier de formation*

Le dossier de formation est un instrument servant à promouvoir la qualité de la formation à la pratique professionnelle. La personne en formation y consigne tous les travaux importants accomplis en lien avec les compétences opérationnelles qu'elle doit acquérir. En consultant le dossier de formation, le/la formateur/trice mesure l'évolution de la formation et l'engagement personnel dont fait preuve la personne en formation.

Le dossier de formation prend la forme d'un portfolio personnel. Les personnes en formation documentent leurs expériences dans l'acquisition des compétences opérationnelles. Elles décrivent des projets ou des mises en œuvre issus de leur formation professionnelle initiale qui portent sur plusieurs compétences opérationnelles ou qui dépassent les compétences opérationnelles d'une employée de commerce/d'un employé de commerce AFP. Elles prouvent leurs compétences dans différents domaines au moyen de preuves formelles, par exemple des certificats de langue. Et elles ont la possibilité de montrer ce qui les distingue – en dehors de leur rôle professionnel.

Dossier des prestations

Les prestations des personnes en formation sont documentées dans les trois lieux de formation. Dans l'entreprise formatrice, les prestations sont attestées chaque semestre sous la forme de contrôles de compétences. L'école professionnelle documente les prestations dans le cadre du bulletin semestriel. Les prestations fournies durant les cours interentreprises sont documentées sous la forme de deux contrôles de compétences des CI. Ces dispositions sont précisées dans les dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification (cf. annexe 1).

Enseignement des connaissances professionnelles

Les personnes en formation acquièrent les qualifications professionnelles en suivant l'enseignement dispensé par l'école professionnelle. Les objectifs et les exigences sont définis dans le plan de formation. Les notes semestrielles de l'enseignement des connaissances professionnelles sont prises en compte dans la note globale de la procédure de qualification à titre de note d'expérience.

Entreprise formatrice*

La formation à la pratique professionnelle est dispensée dans des entreprises tant du secteur privé que du secteur public. A cet effet, les entreprises doivent être au bénéfice d'une autorisation de former délivrée par l'autorité cantonale compétente.

Lieux de formation*

La force de la formation professionnelle réside dans sa relation étroite avec le monde du travail. Celle-ci se reflète dans la collaboration entre les trois lieux de formation qui dispensent ensemble la formation initiale : l'entreprise formatrice, l'école professionnelle et les cours interentreprises.

Objectifs et exigences de la formation professionnelle initiale

Les objectifs et les exigences de la formation professionnelle initiale figurent dans l'orfo et dans le plan de formation. Dans le plan de formation, ils sont définis sous la forme de domaines de compétences opérationnelles, de compétences opérationnelles et d'objectifs évaluateurs pour les trois lieux de formation (entreprise formatrice, école professionnelle et cours interentreprises).

Objectifs évaluateurs

Les objectifs évaluateurs concrétisent les compétences opérationnelles et intègrent l'évolution des besoins de l'économie et de la société. Ils sont reliés entre eux de manière cohérente dans le cadre de la coopération entre les lieux de formation. Dans la plupart des cas, les objectifs rattachés à l'entreprise formatrice, à l'école professionnelle et aux cours interentreprises sont différents. Mais la formulation peut aussi être la même (p. ex. pour la sécurité au travail, la protection de la santé ou les activités artisanales).

³ RS 412.101.241

Office de la formation professionnelle*

Partenaire de la formation avec une fonction de conseil et de surveillance vis-à-vis des parties contractantes, des écoles professionnelles, et des centres de CI. Assure la coordination et le pilotage de l'exécution de la formation professionnelle initiale et veille à l'organisation des procédures de qualification.

Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale (ordonnance sur la formation; orfo)

Une orfo réglemente notamment, pour une profession donnée, l'objet et la durée de la formation professionnelle initiale, les objectifs et les exigences de la formation à la pratique professionnelle et de la formation scolaire, l'étendue des contenus de la formation, les parts assumées par les lieux de formation, les procédures de qualification, les certificats délivrés et les titres décernés. En règle générale, l'Ortra dépose une demande auprès du SEFRI en vue de l'édiction d'une orfo, qu'elle élabore en collaboration avec la Confédération et les cantons. La date d'entrée en vigueur d'une orfo est définie par les partenaires de la formation professionnelle. Le SEFRI est l'instance chargée de l'édiction.

Organisation du monde du travail (Ortra)*

Dénomination collective, l'expression « organisations du monde du travail » désigne à la fois les partenaires sociaux, les associations professionnelles ainsi que d'autres organisations compétentes et prestataires de la formation professionnelle. L'Ortra responsable d'une profession définit les contenus du plan de formation, organise la formation professionnelle initiale et constitue l'organe responsable des cours interentreprises.

Partenariat sur la formation professionnelle*

La formation professionnelle est la tâche commune de la Confédération, des cantons et des organisations du monde du travail. Ces trois partenaires associent leurs efforts pour assurer une formation professionnelle de qualité et suffisamment de places d'apprentissage.

Personne en formation*

Est considérée/considéré comme personne en formation celle ou celui qui a achevé la scolarité obligatoire et a conclu un contrat d'apprentissage régi par une ordonnance sur la formation.

Plan de formation

Le plan de formation accompagne l'ordonnance sur la formation. Il contient les bases de la pédagogie professionnelle, le profil de qualification, les compétences opérationnelles regroupées en domaines de compétences opérationnelles et les objectifs évaluateurs par lieu de formation. Le contenu du plan de formation est du ressort de l'Ortra nationale. Le plan de formation est élaboré et signé par l'Ortra.

Procédure de qualification*

L'expression « procédure de qualification » est utilisée pour désigner toutes les procédures permettant de constater si une personne dispose des compétences opérationnelles définies dans l'orfo correspondante.

Profil de qualification

Le profil de qualification décrit les compétences opérationnelles que toute personne doit posséder à l'issue de sa formation. Il est établi à partir du profil d'activités et sert de base à l'élaboration du plan de formation.

Rapport de formation*

Les compétences et l'expérience acquises dans l'entreprise donnent périodiquement lieu à un contrôle dont les résultats sont consignés dans le rapport de formation. Le contrôle revêt la forme d'un entretien structuré entre la formatrice/le formateur et la personne en formation.

Responsables de la formation professionnelle*

Le cercle des responsables de la formation professionnelle comprend tous les spécialistes qui dispensent une partie de la formation initiale aux apprenti-e-s, qu'il s'agisse de la formation à la pratique professionnelle ou de la formation scolaire : formateurs actifs/formatrices actives dans les entreprises formatrices, formateurs/trices pour les cours interentreprises, enseignant-e-s de la formation initiale scolaire, expert-e-s aux examens.

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

En collaboration avec les partenaires de la formation professionnelle que sont les cantons et les organisations du monde du travail, le SEFRI assure la qualité et le développement continu de l'ensemble du système. Il veille à la comparabilité et à la transparence des offres dans toute la Suisse.

Travail pratique)

Dans le cadre du domaine de qualification « travail pratique », les personnes en formation traitent une situation pratique encadrée. L'examen oral se déroule dans la langue nationale de la région et a lieu sur un site central. Il est régi par les « Dispositions d'exécution relatives à la procédure de qualification avec examen final » de la profession correspondante.