



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Formation professionnelle initiale Employé-e de commerce CFC dans la branche Administration publique

Version 2016

Un produit de la Branche Administration publique

© Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica

Brochure « Formation professionnelle initiale d'employée de commerce CFC/employé de commerce CFC dans la branche Administration publique »

Chères apprenties, chers apprentis, chères formatrices, chers formateurs,
Mesdames, Messieurs,

Pour la formation en entreprise, le **dossier de formation et des prestations (DFP/version 2016)** ainsi que le **matériel didactique pour les cours interentreprises (version 2016)** sont disponibles sous forme électronique.

Les bases de la formation sont synthétisées sous forme imprimée et en trois langues (de/fr/it) dans la brochure en deux parties intitulée « **Formation professionnelle initiale d'employée de commerce CFC/employé de commerce CFC dans la branche Administration publique** ».

- Vous y apprendrez comment acquérir **la compétence opérationnelle professionnelle** et comment élaborer un programme individuel de formation en entreprise.
- Vous y trouverez une **vue d'ensemble de tous les objectifs évaluateurs** pour l'entreprise et les cours interentreprises avec les compétences méthodologiques, sociales et personnelles.
- Des **niveaux taxonomiques** allant de C1 à C6 sont associés aux objectifs évaluateurs : ils vous montrent selon quel degré de complexité une performance doit être réalisée.

Ces bases sont les mêmes pour tou-te-s les apprenti-e-s et tou-te-s les stagiaires.

Dans la deuxième partie de la brochure, vous trouverez – spécifiquement pour la formation initiale en entreprise (FIEn) et la formation initiale en école (FIEc) – des documents tels que :

- les **directives** pour la **procédure de qualification en entreprise** (bases légales, STA, UF, examen « pratique professionnelle – oral », examen « pratique professionnelle – écrit ») ;
- la représentation graphique du **déroulement de l'apprentissage/du stage de longue durée**
- les **contenus** des cours interentreprises.

La branche que vous avez choisie est passionnante ! N'hésitez pas à consulter le dossier de formation et des prestations, le matériel didactique pour les cours interentreprises et – à titre d'ouvrage de référence – la brochure intitulée « Formation professionnelle initiale d'employée de commerce CFC/employé de commerce CFC dans la branche Administration publique » pour votre épanouissement aussi bien professionnel que personnel ! Nous espérons que votre formation vous plaira et vous souhaitons bonne chance.

Branche Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica



Thomas-Peter Binder
Président

Sommaire

Produits de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica »	4
Compétence opérationnelle	5
Programme de formation	5
Objectifs évaluateurs conformément au dossier de formation et des prestations (DFP)	6
Compétences méthodologiques, sociales et personnelles conformément au dossier de formation et des prestations (DFP)	24
Niveaux taxonomiques	27
Formation initiale en entreprise (FIEn)	
Procédure de qualification en entreprise	29
Situations de travail et d'apprentissage (STA)	31
Unités de formation (UF)	32
Pratique professionnelle – oral	33
Pratique professionnelle – écrit	34
Communication des notes et possibilité de recours dans le cadre de la procédure de qualification entreprise	34
Déroulement de l'apprentissage	35
Règlement d'organisation des cours interentreprises	36
Contenus des cours interentreprises	38
Formation initiale en école (FIEc)	
Procédure de qualification en entreprise	40
Situations de travail et d'apprentissage (STA)	42
Unité de formation (UF)	43
Pratique professionnelle – oral	44
Pratique professionnelle – écrit	45
Communication des notes et possibilité de recours dans le cadre de la procédure de qualification entreprise	45
Déroulement du stage de longue durée	46
Règlement d'organisation des cours interentreprises	47
Contenus des cours interentreprises	49

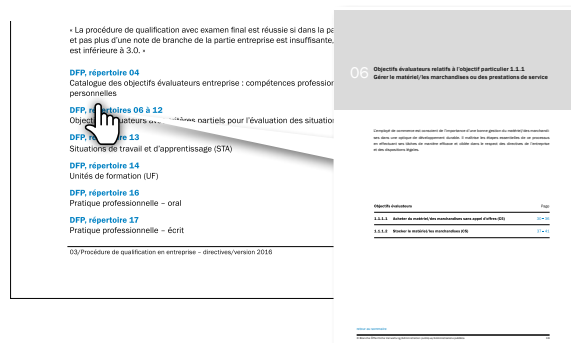
Produits de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica »

Dossiers de formation et des prestations

- pour la formation initiale en entreprise (FIEn)
- pour la formation initiale en école (FIEc)

Les dossiers de formation et des prestations DFP, valables à partir du début de l'apprentissage 2016, sont disponibles sous forme électronique dans l'Extranet (l'espace sécurisé) du site Internet www.ov-ap.ch.

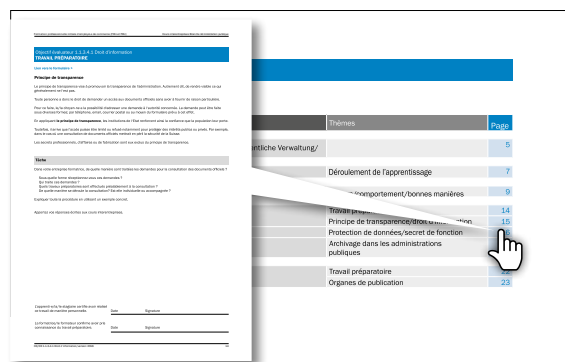
Les dossiers de formation et des prestations se composent de 18 répertoires. Le sommaire est assorti de liens et mène directement au répertoire/thème expliquant comment organiser la formation, comment préparer la situation de travail et d'apprentissage (STA) ou l'unité de formation (UF) et/ou comment obtenir des informations détaillées importantes dans les directives de l'ovap. Tous les liens sont en bleu.



Matériel didactique pour les cours interentreprises

- pour la formation initiale en entreprise et en école (FIEn et FIEc)

Le matériel didactique pour les cours interentreprises, valable à partir du début de l'apprentissage 2016, est disponible sous forme électronique dans l'Extranet (l'espace sécurisé) du site Internet www.ov-ap.ch. La table des matières mène directement au répertoire/thème souhaité.



Service de formulaires

Ce service met à disposition en format PDF, Word ou Excel tous les formulaires en lien avec la formation en entreprise : programme de formation, STA, UF, rapport pratique, documenter des activités concrètement réalisées, reconsidérer des activités concrètement réalisées, relation avec les cours interentreprises, relation avec l'école professionnelle, contrôle et appréciation du formateur/de la formatrice, travaux préparatoires pour les cours interentreprises.



Brochure « Formation professionnelle initiale Employé-e de commerce CFC dans la branche Administration publique »

Quiconque souhaite disposer d'une version papier condensée des bases de la formation – par exemple les directives relatives à la procédure de qualification en entreprise, le catalogue des objectifs évaluateurs, les compétences méthodologiques, sociales et personnelles ainsi que les niveaux taxonomiques des objectifs évaluateurs – peut commander la brochure « Formation professionnelle initiale Employé-e de commerce CFC dans la branche Administration publique » au Secrétariat suisse sur le site Internet www.ov-ap.ch.

Compétence opérationnelle

Pour répondre aux exigences opérationnelles professionnelles liées à votre activité d'« Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC », vous acquérez des compétences opérationnelles professionnelles. Celles-ci se composent d'un ensemble spécifique de compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles qui trouvent toujours une application adaptée à la situation.

Dans la formation en entreprise « Branche et entreprise », différentes situations d'action regroupées dans sept répertoires (objectifs particuliers) sont décrites dans le dossier de formation et des prestations (DFP) :

Répertoire DFP	Situation d'action
06	Gérer le matériel/les marchandises ou des prestations de services
07	Conseiller les clients
08	S'occuper du traitement des commandes
09	Mettre en œuvre des mesures de marketing et de relations publiques
10	Exécuter des tâches relatives à l'administration du personnel
11	Réaliser des tâches support dans le domaine financier
12	Exécuter des tâches administratives et organisationnelles

La compétence professionnelle requise est décrite dans les objectifs évaluateurs. Les critères partiels y relatifs montrent comment l'acquisition de la compétence professionnelle requise est examinée et mesurée.

Pour maîtriser une situation d'action avec succès, on a besoin – en plus des compétences professionnelles – des compétences méthodologiques ainsi que des compétences sociales et personnelles (DFP, répertoire 04). Ainsi, le catalogue des objectifs évaluateurs qui suit présente ces deux aspects. D'une part, il montre le contenu des objectifs évaluateurs (compétences professionnelles) que vous assimilez dans l'entreprise formatrice et au cours interentreprises. D'autre part, il montre quelles compétences méthodologiques, sociales et personnelles sont demandées dans de telles situations. Les différents objectifs évaluateurs sont assortis des niveaux taxonomiques qui donnent des indications sur la complexité des objectifs évaluateurs (DFP, répertoire 05).

Programme de formation

L'article 20 de la Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) stipule ceci : « ¹ Les prestataires de la formation à la pratique professionnelle font en sorte que les personnes en formation acquièrent un maximum de compétences, qu'ils évaluent périodiquement. ² Ils doivent avoir obtenu l'autorisation du canton pour former des apprentis; l'autorisation du canton ne fait l'objet d'aucun émolument. »

Dans l'OFPr, article 12, alinéa 1, l'autorisation de dispenser une formation concerne entre autres « les instruments servant à promouvoir la qualité de la formation, tels que les plans de formation et d'autres instruments qui s'y rapportent ».

La Deutschschweizer Berufsbildungsämter-Konferenz (DBK) et la Conférence suisse des offices de la formation professionnelle (CSFP) exigent dans leur publication intitulée Manuel pour la formation en entreprise, dans la check-list baptisée Prendre la décision de former, un **plan de formation en entreprise**.

Le dossier de formation et des prestations contenant le programme individuel de formation en entreprise se veut un tel instrument, lequel apporte une aide aux apprenti-e-s et aux formateurs/formatrices. Le programme et les contenus de l'apprentissage sont transparents ; ils peuvent être planifiés et faire l'objet de contrôles.

Ce sont les objectifs évaluateurs qui servent de base à la formation en entreprise. Il est judicieux d'aligner le programme de formation en entreprise sur les objectifs évaluateurs. Ce sont les modèles électroniques (le programme de formation) qui font office de moyens auxiliaires pour les formateurs/formatrices. Ces points permettent aussi de simplifier la préparation ainsi que le catalogue des objectifs évaluateurs entreprise (voir ci-après) de la situation de travail et d'apprentissage (STA) : différentes activités produisent une situation de travail et d'apprentissage (STA).

Objectifs évaluateurs conformément au dossier de formation et des prestations (DFP)

1.1.1

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

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

Objectif évaluateur entreprise

1.1.1.1

1.1.1.1

Acheter du matériel/des marchandises sans appel d'offres (C5)

J'achète du matériel et des marchandises dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales. Pour cela, je réalise de manière compétente les tâches suivantes :

- déterminer les besoins
- demander plusieurs devis et les comparer
- vérifier les conditions de vente et les délais de livraison
- commander le matériel/les marchandises
- contrôler les livraisons
- signaler/corriger les erreurs de livraison
- contrôler/passer en comptabilité les factures fournisseurs

Critères partiels pour les STA

- compare les devis reçus sur la base des critères habituellement appliqués dans l'entreprise, et basés sur une analyse des besoins
- contrôle la réception des marchandises et signale toute erreur

Objectif évaluateur entreprise

1.1.1.2

1.1.1.2

Stocker le matériel/les marchandises (C5)

Je stocke le matériel et les marchandises de manière compétente. Je fais en cela preuve d'expertise en respectant les exigences suivantes :

- stocker les livraisons
- mettre à jour l'état du stock
- gérer le stock
- établir un inventaire

Je respecte ce faisant les directives en matière de santé et de sécurité au travail et les règles de sécurité de l'entreprise.

Critères partiels pour les STA

- stocke le matériel de manière adéquate (en fonction du produit et du contexte de l'entreprise)
- met à jour de manière adéquate et exacte l'état du stock et/ou la liste d'inventaire

1.1.2

1.1.2 Objectif particulier – conseiller les clients

L'employé de commerce est conscient du fait que les clients sont les groupes d'intérêt les plus importants d'une entreprise. Il traite les demandes des clients d'une manière compétente, en vue de satisfaire ces derniers. Il lui est pour cela nécessaire de bien connaître les produits et/ou services ainsi que de maîtriser les techniques de conseil et/ou de vente. En fonction de son appartenance à une branche, l'employé de commerce est conscient de l'importance des prestations de service dans le cadre du processus de vente.

Objectif évaluateur entreprise

1.1.2.1

1.1.2.1

Mettre en œuvre les connaissances relatives aux produits et aux prestations de service (C5)

J'explique les caractéristiques, les particularités et les points forts des produits et services de mon entreprise formatrice grâce à des documents ou des échantillons pertinents.

Je mets en oeuvre ces connaissances de manière ciblée et convaincante dans mon travail avec différents groupes d'intérêts, dans les processus de travail et dans les tâches administratives.

Critères partiels pour les STA

- rassemble de manière autonome les documents et échantillons destinés à un groupe d'intérêts particulier
- convainc les groupes d'intérêts sur la base des documents et d'un discours pertinent

Objectifs évaluateurs CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
--	--	--	---

<p>1.1.1.1.1</p> <p>Marchés publics (C3)</p> <p>Je montre les différences entre les diverses formes d'appels d'offres publics.</p> <p>Je représente correctement par un graphique le déroulement d'un appel d'offres dans mon environnement de travail. J'indique où et par quel moyen l'appel d'offres est publié.</p>			
--	--	--	--

--	--	--	--

Objectifs évaluateurs CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
--	--	--	---

<p>1.1.2.1.1</p> <p>Constitution (C2)</p> <p>A l'aide de la Constitution fédérale et de la Constitution cantonale, j'indique les devoirs de l'Etat (confédération, canton, commune).</p>	<p>1.1.2.1.1-1</p> <p>Statuts communaux (C4)</p> <p>A l'aide d'exemples concrets, j'indique le rapport entre mon quotidien professionnel et les missions attribuées par les statuts communaux.</p>	<p>1.1.2.1.1-2</p> <p>Constitution cantonale (C4)</p> <p>A l'aide d'exemples concrets, j'indique le rapport entre mon quotidien professionnel et les missions attribuées par la Constitution cantonale.</p>	<p>1.1.2.1.1-3</p> <p>Constitution cantonale (C4)</p> <p>A l'aide d'exemples concrets, j'indique le rapport entre mon quotidien professionnel et les missions attribuées par la Constitution cantonale.</p>
<p>1.1.2.1.2</p> <p>Missions de l'Etat (C2)</p> <p>J'explique à l'aide d'exemples actuels librement choisis, les missions attribuées par la Confédération au niveau cantonal et communal.</p>	<p>1.1.2.1.2-1</p> <p>Missions de l'Etat (C2)</p> <p>Je nomme l'instance officielle compétente pour le niveau administratif correspondant dans ma commune. J'indique pour chaque exemple les liens possibles avec les autres administrations.</p>	<p>1.1.2.1.2-2</p> <p>Missions de l'Etat (C2)</p> <p>Je nomme l'instance officielle compétente pour le niveau administratif correspondant dans mon canton. J'indique pour chaque exemple les liens possibles avec les autres administrations.</p>	<p>1.1.2.1.2-3</p> <p>Missions de l'Etat (C2)</p> <p>Je nomme l'instance officielle compétente pour le niveau administratif correspondant dans mon canton. J'indique pour chaque exemple les liens possibles avec les autres administrations.</p>

Objectifs évaluateurs conformément au dossier de formation et des prestations (DFP)

Objectif évaluateur entreprise

1.1.2.2

1.1.2.2

Servir de manière appropriée les clients/groupes d'intérêts internes et externes (C5)

Je reconnais le rôle de mon interlocuteur. Je me comporte de manière correspondante et agis en fonction de mon interlocuteur et de la situation.

Exemples :

- collaborateurs d'autres administrations ou services administratifs
- fonctionnaires
- particuliers en tant que différents types de clientèle :
 - contribuable (le client doit réaliser une prestation mais attend une aide claire pour la réalisation de son devoir)
 - bénéficiaire d'une prestation d'assistance (le client reçoit un soutien monétaire de la part de l'Etat dont il est fortement dépendant). L'Etat détient le monopole. (Exemple : bénéficiaire d'une allocation chômage)
 - personne régularisée (le client fait l'objet d'une inspection et d'une régularisation. Il a certes des obligations légales, mais attend une intervention rapide et correcte de la part de l'Etat. Exemples : sécurité, protection de l'environnement)
 - acheteur/consommateur (le client achète une prestation et s'acquitte pour cela d'une taxe. L'Etat détient souvent le monopole de l'offre. Exemple : transports publics)

Critères partiels pour les STA

- détermine les caractéristiques des groupes d'intérêts dans diverses situations professionnelles
- dans chaque situation, agit en fonction de son interlocuteur, dans le respect des dispositions légales et des principes administratifs

Objectif évaluateur entreprise

1.1.2.3

1.1.2.3

Mener et conclure des entretiens de conseil et/ou de vente (C5)

Je mène les entretiens de conseil et/ou de vente de façon chaleureuse, convaincante et centrée sur les objectifs. Pour cela, je mets en œuvre de manière ciblée mes connaissances sur les produits et les services et effectue les étapes suivantes :

- préparer l'entretien client
- mener un entretien client (indiquer la marge de manœuvre et les dispositions légales)
- préparer et/ou exécuter l'acte administratif

Critères partiels pour les STA

- prépare de manière autonome les points clés de l'entretien, par exemple les besoins, les objectifs, la marge de manœuvre etc.
- mène l'entretien de façon à ce que les étapes concrètes apparaissent clairement resp. que l'objectif soit atteint

Objectif évaluateur entreprise

1.1.2.4

1.1.2.4

Traiter les réclamations clients (C5)

(retour négatif)

J'accueille la réclamation des clients et des groupes d'intérêts de manière adéquate et cordiale. J'indique la suite de la procédure.

Critères partiels pour les STA

- reconnaît le problème
- cherche des solutions en tenant compte de la marge de manœuvre (directives de l'entreprise et dispositions légales)

Objectifs évaluateurs CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.2.2.1 Missions principales de l'Etat (C2) J'explique avec mes propres mots les missions principales de l'Etat et de mon canton.</p> <p>1.1.2.2.2 Responsabilités (C2) Je montre les responsabilités des missions publiques au niveau fédéral, cantonal et communal de manière compréhensible.</p> <p>1.1.2.2.3 Répartition des missions (C2) J'explique la répartition des missions à mon niveau administratif. Sur la base des missions de l'Etat, je liste les différents groupes d'intérêts (en mettant l'accent sur les cantons/communes).</p> <p>J'attribue les domaines de missions aux groupes d'intérêts.</p>	<p>1.1.2.2.1-1 Missions principales (C2) Sur la base d'exemples concrets, je montre le processus de création de différentes prestations de service pour différents groupes d'intérêts.</p>	<p>1.1.2.2.1-2 Missions principales (C2) Sur la base d'exemples concrets, je montre le processus de création de différentes prestations de service pour différents groupes d'intérêts.</p>	<p>1.1.2.2.1-3 Missions principales (C2) Sur la base d'exemples concrets, je montre le processus de création de différentes prestations de service pour différents groupes d'intérêts.</p>
<p>1.1.2.3.1 Techniques d'entretien (C4) Je connais les règles d'une communication harmonieuse et efficace et les applique d'une manière ciblée. Je suis conscient de la possible ambiguïté des messages et reconnais les malentendus.</p>	<p>1.1.2.3.1-1 Techniques d'entretien (C5) J'utilise différentes techniques d'entretien en fonction de la situation.</p>	<p>1.1.2.3.1-2 Techniques d'entretien (C5) J'utilise différentes techniques d'entretien en fonction de la situation</p>	<p>1.1.2.3.1-3 Techniques d'entretien (C5) J'utilise différentes techniques d'entretien en fonction de la situation.</p>
	<p>1.1.2.4.1-1 Comportement correct en cas de réclamations (C4) A l'aide d'exemples types, je fais la différence entre un comportement correct et un comportement incorrect en cas de réclamation.</p>	<p>1.1.2.4.1-2 Comportement correct en cas de réclamations (C4) A l'aide d'exemples types, je fais la différence entre un comportement correct et un comportement incorrect en cas de réclamation.</p>	<p>1.1.2.4.1-3 Comportement correct en cas de réclamations (C4) A l'aide d'exemples types, je fais la différence entre un comportement correct et un comportement incorrect en cas de réclamation.</p>

1.1.3 Objectif particulier – s’occuper du traitement des commandes

L'employé de commerce cherche véritablement à orienter de manière optimale les prestations de service et les processus relatifs aux différents clients et à les exécuter dans cette optique. Il respecte en cela les directives de l'entreprise ainsi que les dispositions légales. Il est disposé à utiliser les instruments appropriés.

Objectif évaluateur entreprise

1.1.3.1

Expliquer la mission de l'entreprise formatrice (C2)

J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Je tiens compte des dispositions légales et indique quels sont les liens avec les autres services ou offices.

Critères partiels pour les STA

- explique de manière correcte les missions de l'entreprise formatrice
- indique de manière compréhensible les liens que l'entreprise formatrice a avec les autres services ou offices

Objectif évaluateur entreprise

1.1.3.2

Traiter les demandes des clients en tenant compte des principes administratifs (C3)

Je traite les demandes des clients de manière compétente et conformément aux directives de l'entreprise et aux dispositions légales. Je réalise les tâches suivantes en faisant preuve de cordialité et d'orientation client :

- accuser réception des demandes personnelles et/ou écrites transmises par les clients
- traiter les demandes clients et y répondre ou les transmettre aux personnes compétentes
- justifier les contacts avec les clients de manière complète, avec les documents correspondants

Je respecte en cela les principes administratifs suivants :

- conformité à la loi (principe de légalité)
- égalité
- loyauté et confiance réciproque
- principes de la nécessité et de l'adéquation

Critères partiels pour les STA

- comprend parfaitement les besoins du client et les traite de manière correcte
- transmet la demande avec toutes les informations nécessaires à la personne/au service concerné

Objectifs évaluateurs CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
--	--	--	---

	<p>1.1.3.1.1-1 Mission de l'entreprise formatrice (C5) J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Entrent dans cette catégorie :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les groupes d'intérêts et leur cause – le modèle/les objectifs de la législature – le contexte historique – les formes de coopération régionale – la structure organisationnelle – l'organisation fonctionnelle – le positionnement de marché, avantages du site – les chiffres clés financiers et non financiers – les points forts essentiels – la gestion et les normes de qualité – la gestion avec mission de prestation/enveloppe budgétaire – (Nouvelle gestion publique) <p>Je présente ces thèmes en fonction de mes interlocuteurs, avec des supports pertinents.</p>	<p>1.1.3.1.1-2 Mission de l'entreprise formatrice (C5) J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Entrent dans cette catégorie :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les groupes d'intérêts et leur cause – le modèle/les objectifs de la législature – le contexte historique – les formes de coopération régionale – la structure organisationnelle – l'organisation fonctionnelle – le positionnement de marché, avantages du site – les chiffres clés financiers et non financiers – les points forts essentiels – la gestion et les normes de qualité – la gestion avec mission de prestation/enveloppe budgétaire – (Nouvelle gestion publique) <p>Je présente ces thèmes en fonction de mes interlocuteurs, avec des supports pertinents.</p>	<p>1.1.3.1.1-3 Mission de l'entreprise formatrice (C5) J'explique la mission/les tâches de l'entreprise formatrice de manière compréhensible. Entrent dans cette catégorie :</p> <ul style="list-style-type: none"> – les groupes d'intérêts et leur cause – le modèle/les objectifs de la législature – le contexte historique – les formes de coopération régionale – la structure organisationnelle – l'organisation fonctionnelle – le positionnement de marché, avantages du site – les chiffres clés financiers et non financiers – les points forts essentiels – la gestion et les normes de qualité – la gestion avec mission de prestation/enveloppe budgétaire – (Nouvelle gestion publique) <p>Je présente ces thèmes en fonction de mes interlocuteurs, avec des supports pertinents.</p>
--	---	---	---

<p>1.1.3.2.1 Principes administratifs généraux (C2) Je montre, à l'aide d'exemples concrets, l'application des quatre principes administratifs ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> – conformité à la loi (principe de légalité) – égalité – loyauté et confiance réciproque – principes de la nécessité et de l'adéquation 	<p>1.1.3.2.1-1 Principes administratifs généraux (C2) Je montre à l'aide d'exemples concrets l'application des quatre principes administratifs ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> – conformité à la loi (principe de légalité) – égalité – loyauté et confiance réciproque – principes de la nécessité et de l'adéquation 	<p>1.1.3.2.1-2 Principes administratifs généraux (C2) Je montre à l'aide d'exemples concrets l'application des quatre principes administratifs ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> – conformité à la loi (principe de légalité) – égalité – loyauté et confiance réciproque – principes de la nécessité et de l'adéquation 	<p>1.1.3.2.1-3 Principes administratifs généraux (C2) Je montre à l'aide d'exemples concrets l'application des quatre principes administratifs ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> – conformité à la loi (principe de légalité) – égalité – loyauté et confiance réciproque – principes de la nécessité et de l'adéquation
--	--	--	--

Objectifs évaluateurs conformément au dossier de formation et des prestations (DFP)

Objectif évaluateur entreprise

1.1.3.3

1.1.3.3

Indiquer les principes légaux (C3)

J'indique à mes clients/mes interlocuteurs les dispositions légales applicables au processus de prestations de service.

J'apprends les principes légaux à connaître en utilisant les moyens appropriés (Internet/Intranet, recueil juridique...).

Critères partiels pour les STA

- trouve les principes légaux dans un délai raisonnable
- s'appuie sur les bons principes légaux et les applique correctement

Objectif évaluateur entreprise

1.1.3.4

1.1.3.4

Réaliser les tâches d'exécution (C3)

Je réalise les prestations de service pour les clients et groupes d'intérêts de manière compétente et autonome, en respectant et appliquant les principes légaux, les délais, le secret de fonction et la protection des données. Pour cela, j'utilise et explique de manière correcte les expressions spécialisées.

Critères partiels pour les STA

- réalise de manière fiable les missions et prestation de service qui lui sont confiées
- tient compte des directives et utilise la marge de manoeuvre pour la réalisation de la prestation de service

Objectifs évaluateurs CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.3.3.1 Hiérarchie du droit (C2) J'explique, à l'aide d'exemples concrets, la hiérarchie du droit au sein des niveaux de l'administration et entre ceux-ci.</p> <p>1.1.3.3.2 Principes/systématique du droit public (C2) J'explique la différence entre le droit privé et public à l'aide d'un exemple concret.</p> <p>1.1.3.3.3 Principes des actes administratifs (C3) Je justifie un acte administratif par les principes légaux sous-jacents.</p>	<p>1.1.3.3.3-1 Dispositions et procédure de recours (C3) J'écris, sur la base de directives simples, une disposition qui contient tous les principes nécessaires.</p> <p>Sur la base d'actes administratifs concrets de mon domaine de travail, j'explique la procédure de recours.</p>	<p>1.1.3.3.3-2 Dispositions et procédure de recours (C3) J'écris, sur la base de directives simples, une disposition qui contient tous les principes nécessaires.</p> <p>Sur la base d'actes administratifs concrets de mon domaine de travail, j'explique la procédure de recours.</p>	<p>1.1.3.3.3-3 Dispositions et procédure de recours (C3) J'écris, sur la base de directives simples, une disposition qui contient tous les principes nécessaires.</p> <p>Sur la base d'actes administratifs concrets de mon domaine de travail, j'explique la procédure de recours.</p>
<p>1.1.3.4.1 Droit d'information (C3) Je réponds correctement à une demande en respectant les prescriptions de la protection des données/du secret de fonction.</p> <p>1.1.3.4.2 Protection des données/secret de fonction (C2) J'explique avec mes propres mots l'objectif de la loi sur la protection des données. Je mentionne des domaines pour lesquels la loi offre une protection à l'entreprise formatrice et/ou aux personnes concernées et pour lesquelles elle impose des limites.</p> <p>1.1.3.4.3 Archivage (C2) Je connais les différentes prescriptions en matière d'archivage à l'échelon du canton et de la commune et sais décrire le principe de la gestion des archives dans mon environnement de travail.</p>	<p>1.1.3.4.3-1 Archivage (C2) Je vérifie si les documents des tâches d'exécution doivent être archivés ou non. Le cas échéant, j'indique les formes et les délais corrects d'archivage.</p>	<p>1.1.3.4.3-2 Archivage (C2) Je vérifie si les documents des tâches d'exécution doivent être archivés ou non. Le cas échéant, j'indique les formes et les délais corrects d'archivage.</p>	<p>1.1.3.4.3-3 Archivage (C2) Je vérifie si les documents des tâches d'exécution doivent être archivés ou non. Le cas échéant, j'indique les formes et les délais corrects d'archivage.</p>

Objectifs évaluateurs conformément au dossier de formation et des prestations (DFP)

Objectif évaluateur entreprise

1.1.3.5

1.1.3.5

Appliquer le barème de taxation (C3)

J'applique correctement le barème de taxation pour les prestations de service soumises à tarification.

Critères partiels pour les STA

- applique correctement le barème de taxation
- explique convenablement le contenu du barème de taxation

Objectif évaluateur entreprise

1.1.3.6

1.1.3.6

Tenir une base de données (Fichier, registre...) (C3)

Je tiens de manière autonome et compétente une base de données officielle (protection des données, secret de fonction, conservation, suppression) de mon domaine de travail et je procède aux modifications.

Critères partiels pour les STA

- explique correctement l'utilité de la base de données
- procède aux modifications de manière autonome, compétente et correcte

Objectif évaluateur entreprise

1.1.3.7

1.1.3.7

Participer aux publications (C3)

J'effectue les tâches qui me sont confiées pour les publications dans mon domaine de travail.

Critères partiels pour les STA

- effectue correctement les missions qui lui sont confiées, conformément aux directives
- vérifie son propre travail (autocontrôle)

Objectif évaluateur entreprise

1.1.3.8

1.1.3.8

Connaissances relatives à l'influence politique sur l'administration (C2)

Je définis, à l'aide d'exemples librement choisis, l'influence de la politique sur mon échelon d'administration et la réalisation de ses missions.

Critères partiels pour les STA

- cite au moins 1 exemple concret
- identifie les facteurs les plus importants qui ont une influence sur l'échelon d'administration et la réalisation de ses missions

Objectifs évaluateurs CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
<p>1.1.3.5.1 Redevances et taxes (C2) J'explique avec mes propres mots ce que sont les redevances et les taxes. Je cite les prestations de services soumises à taxation dans mon domaine de travail.</p> <p>1.1.3.5.2 Principe de la couverture des coûts et de l'équivalence (C2) J'explique le principe de la couverture des coûts et de l'équivalence à l'aide d'exemples pertinents.</p>			
<p>1.1.3.6.1 Tenue d'une base de données (C1) Je cite différentes bases de données publiques importantes, leur objectif et leur utilité pour les citoyens.</p> <p>1.1.3.6.2 Harmonisation des registres (C2) Je décris la finalité et l'objectif de l'harmonisation des registres.</p>	<p>1.1.3.6.1-1 Tenue d'une base de données (C1) Je cite les dispositions légales applicables à mes activités concrètes en matière de tenue des bases de données, en particulier en ce qui concerne la tenue du registre des habitants et du registre de personnes.</p>	<p>1.1.3.6.1-2 Tenue d'une base de données (C1) Je cite les dispositions légales applicables à mes activités concrètes en matière de tenue d'une base de données.</p>	<p>1.1.3.6.1-3 Tenue d'une base de données (C1) Je cite les dispositions légales applicables à mes activités concrètes en matière de tenue d'une base de données.</p>
<p>1.1.3.7.1 Organes de publication (C2) A l'aide de publications concrètes, je montre les prescriptions formelles et celles relatives au contenu.</p> <p>Je cite les organes de publication applicables dans mon domaine de travail.</p>			
	<p>1.1.3.8.1-1 L'influence de la politique sur l'administration (C5) J'indique, sur la base de critères librement choisis, comment la politique influence l'activité de l'administration, et inversement.</p>	<p>1.1.3.8.1-2 L'influence de la politique sur l'administration (C5) J'indique, sur la base de critères librement choisis, comment la politique influence l'activité de l'administration, et inversement.</p>	<p>1.1.3.8.1-3 L'influence de la politique sur l'administration (C5) J'indique, sur la base de critères librement choisis, comment la politique influence l'activité de l'administration, et inversement.</p>

Objectifs évaluateurs conformément au dossier de formation et des prestations (DFP)

1.1.4

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.

Objectif évaluateur entreprise

1.1.4.1

1.1.4.1

Mettre en évidence les mesures de relations publiques (C3)

Je mets en évidence les mesures de relations publiques de mon domaine de travail pour les différents groupes cibles. J'applique les moyens à ma disposition parmi les mesures de relations publiques en fonction de l'interlocuteur.

Je considère mon savoir-être comme partie intégrante de ce point et j'assume ma fonction de manière authentique.

Critères partiels pour les STA

- applique les moyens de relations publiques de manière ciblée et en fonction de l'interlocuteur
- fait preuve d'authenticité

1.1.5

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.

Objectif évaluateur entreprise

1.1.5.1

1.1.5.1

Traiter les entrées et les sorties de personnel (C3)

Je traite les tâches suivantes dans le respect des directives de l'entreprise et des dispositions légales :

- participation aux mises au concours de postes
- préparation de dispositions et de décisions
- création de documents pour les assurances sociales

Critères partiels pour les STA

- effectue correctement les missions qui lui sont confiées, conformément aux directives
- autoévalue son propre travail selon les critères usuels dans le domaine professionnel

Objectifs évaluateurs CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
--	--	--	---

<p>1.1.4.1.1 Importance des relations publiques pour les administrations publiques (C5) Je compare l'objectif et l'utilité de différentes mesures de relations publiques.</p> <p>1.1.4.1.2 Valeurs/comportement/bonnes manières (C3) J'applique les règles les plus importantes pour une présentation professionnelle et dans mes relations avec les clients et collègues de travail dans les domaines suivants : attitude, langage corporel, tenue vestimentaire et apparence, règles de politesse et de bienséance, bonnes manières au travail, utilisation adéquate de la langue et tonalité etc.</p> <p>1.1.4.1.3 Montrer des mesures de marketing pour le site (C3) Je donne des informations, en fonction de mon interlocuteur, sur les avantages que présente le site de mon canton de résidence/ma commune de résidence et ceux des communes que je connais.</p>			
---	--	--	--

Objectifs évaluateurs CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
--	--	--	---

<p>1.1.5.1.1 Organigramme (C2) J'explique correctement les organigrammes des entreprises.</p> <p>1.1.5.1.2 Perspectives professionnelles dans l'administration publique (C2) J'explique avec mes propres mots mes perspectives professionnelles.</p> <p>1.1.5.1.3 Conditions d'engagement dans le secteur public (C2) Je montre les caractéristiques des conditions d'engagement dans le secteur public et indique les différences par rapport au secteur privé.</p>			
---	--	--	--

Objectifs évaluateurs conformément au dossier de formation et des prestations (DFP)

Objectif évaluateur entreprise

1.1.5.2

1.1.5.2

Traiter les données relatives à l'administration du personnel (C3)

Je suis avec précision les horaires de travail, les absences et les données du personnel. J'assure l'administration des prestations salariales annexes et sociales, ainsi que des frais.

Critères partiels pour les STA

- exécute les tâches avec précision
- corrige correctement les erreurs de saisie conformément aux directives de l'entreprise

1.1.6

1.1.6 Objectif particulier – réaliser des tâches de support dans le domaine financier

L'employé de commerce cherche à traiter les faits et les chiffres avec la plus grande exactitude et selon les directives. Il est disposé à préparer ces informations de manière à ce qu'elles puissent être présentées pour la gestion quotidienne de l'entreprise et les divers comptes rendus.

Objectif évaluateur entreprise

1.1.6.1

1.1.6.1

Traitement des factures entrantes et sortantes (C4)

J'effectue les tâches suivantes en matière de comptabilité et utilise les documents et outils électroniques correspondants, selon les directives :

- établir et traiter les factures clients
- traiter les factures fournisseurs
- corriger les erreurs de factures et de comptabilité
- traitement des relances
- explication des procédures de poursuite

Critères partiels pour les STA

- établit correctement les factures clients
- passe en comptabilité et traite les factures fournisseurs conformément aux directives internes

Objectif évaluateur entreprise

1.1.6.2

1.1.6.2

Participer aux travaux de clôture des comptes/aux prévisions budgétaires (C3)

J'effectue les tâches suivantes pour l'établissement de la clôture trimestrielle et/ou annuelle/des prévisions budgétaires, conformément aux directives :

- préparer les chiffres et statistiques
- pour la clôture : tenir et préparer la comptabilité auxiliaire

Critères partiels pour les STA

- effectue correctement les missions qui lui sont confiées, conformément aux directives
- autoévalue son propre travail selon les critères usuels dans le domaine professionnel

Objectif évaluateur entreprise

1.1.6.3

1.1.6.3

Expliquer les charges et les revenus (C2)

J'explique de manière compréhensible le contenu et la signification des plus importantes charges et des plus importants revenus de mon domaine de travail.

Critères partiels pour les STA

- explique correctement la signification
- explique correctement le contenu

Objectif évaluateur entreprise

1.1.6.4

1.1.6.4

Comptabiliser et enregistrer des cas d'affaires simples (C3)

Je comptabilise et/ou enregistre des cas d'affaires simples de manière autonome.

Critères partiels pour les STA

- comptabilise correctement les pièces justificatives
- les enregistre correctement

Objectifs évaluateurs CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux

Objectifs évaluateurs CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux

1.1.6.1.1 Exemples du modèle comptable harmonisé (C2) J'explique, à l'aide d'un exemple concret, les principes du modèle comptable harmonisé.	1.1.6.1.1-1 Exemples du modèle comptable harmonisé (C2) J'explique, à l'aide d'un exemple concret tiré de mon quotidien professionnel, les principes du modèle comptable harmonisé.	1.1.6.1.1-2 Exemples du modèle comptable harmonisé (C2) J'explique, à l'aide d'un exemple concret tiré de mon quotidien professionnel, les principes du modèle comptable harmonisé.	1.1.6.1.1-3 Exemples du modèle comptable harmonisé (C2) J'explique, à l'aide d'un exemple concret tiré de mon quotidien professionnel, les principes du modèle comptable harmonisé.
---	---	---	---

	1.1.6.2.1-1 Procédure d'approbation (C2) Je décris le déroulement complet de la procédure d'approbation du compte annuel et indique les principes légaux ainsi que les délais.	1.1.6.2.1-2 Procédure d'approbation (C2) Je décris le déroulement complet de la procédure d'approbation du compte annuel et indique les principes légaux ainsi que les délais.	1.1.6.2.1-3 Procédure d'approbation (C2) Je décris le déroulement complet de la procédure d'approbation du compte annuel et indique les principes légaux ainsi que les délais.
	1.1.6.2.2-1 Compte annuel/prévisions budgétaires (C5) Je déduis de la comparaison de différents comptes annuels les causes les plus probables des différents résultats.	1.1.6.2.2-2 Compte annuel/prévisions budgétaires (C5) Je déduis de la comparaison de différents comptes annuels les causes les plus probables des différents résultats.	1.1.6.2.2-3 Compte annuel/prévisions budgétaires (C5) Je déduis de la comparaison de différents comptes annuels les causes les plus probables des différents résultats.

--	--	--	--

--	--	--	--

Objectifs évaluateurs conformément au dossier de formation et des prestations (DFP)

1.1.7

1.1.7 Objectif particulier – exécuter des tâches administratives et organisationnelles

L'employé de commerce est disposé à exécuter de manière efficace des tâches administratives et organisationnelles. Il conserve en cela une orientation client et/ou service. Il est disposé à utiliser les instruments appropriés en respectant les ressources et en les économisant au mieux.

Objectif évaluateur entreprise

1.1.7.1

1.1.7.1

Traiter la correspondance (C5)

Je traite correctement la correspondance suivante de manière autonome ou en suivant les directives/modèles et la transmets aux destinataires :

- e-mails
- courriers
- notes
- fax

Je prends pour cela en compte les directives de l'entreprise.

Critères partiels pour les STA

- traite la correspondance de manière complète et sans erreur
- tient compte des directives de l'entreprise

Objectif évaluateur entreprise

1.1.7.2

1.1.7.2

Produire des documents (C3)

Je rédige des documents pour certains interlocuteurs de manière autonome ou en suivant les directives/modèles. J'utilise pour cela les instruments appropriés.

Critères partiels pour les STA

- traite les documents de manière complète et sans erreur
- tient compte des directives de l'entreprise

Objectif évaluateur entreprise

1.1.7.3

1.1.7.3

Concevoir de la documentation (C3)

Je conçois, avec les instruments appropriés, une documentation convaincante et réalisée dans les règles de l'art.

Critères partiels pour les STA

- choisit les instruments ou programmes adéquats
- établit une documentation réalisée dans les règles de l'art

Objectif évaluateur entreprise

1.1.7.4

1.1.7.4

Gérer les données et les documents (C3)

Je gère de manière autonome les données et les documents.

J'utilise les appareils disponibles dans mon domaine de travail de manière responsable d'un point de vue écologique.

Je respecte les directives relatives à :

- la sécurité des données
- le système de rangement et de classement
- le système d'archivage ainsi que les directives de l'entreprise et les dispositions légales.

Critères partiels pour les STA

- explique les prescriptions de l'entreprise en ce qui concerne la sécurité des données
- travaille correctement selon les directives de l'entreprise formatrice en matière de rangement et de classement

Objectifs évaluateurs CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux
--	--	--	---

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

--	--	--	--

Objectifs évaluateurs conformément au dossier de formation et des prestations (DFP)

Objectif évaluateur entreprise

1.1.7.5

1.1.7.5

Préparer et assurer le suivi des réunions et des manifestations (C3)

Je prépare de manière compétente les réunions et les manifestations et en assure le suivi, dans le respect des directives et des prescriptions de l'entreprise.

Critères partiels pour les STA

- tient compte des directives pour la planification et les travaux de préparation
- l'application/l'exécution se fait en conformité avec le mandat confié

Objectif évaluateur entreprise

1.1.7.6

1.1.7.6

Montrer la structure de l'administration et ses compétences/responsabilités (C2)

Je décris correctement la structure de l'administration dans mon domaine de travail.

Critères partiels pour les STA

- décrit correctement la structure de l'administration
- décrit les compétences/responsabilités de manière claire et précise

Objectif évaluateur entreprise

1.1.7.7

1.1.7.7

Traiter les lettres et les colis (C3)

Je traite le courrier entrant et sortant et exécute les tâches suivantes de manière fiable en ce qui concerne les lettres et les colis :

- réception
- triage
- distribution
- emballage
- affranchissement

Critères partiels pour les STA

- distribue le courrier correctement et rapidement
- prépare le courrier entrant et sortant selon les directives internes

Objectifs évaluateurs CI pour tous les apprentis	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations communales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des administrations cantonales	Objectifs évaluateurs CI pour les apprentis des offices des Registres fonciers, des offices de poursuites et faillites et des tribunaux

Compétences méthodologiques, sociales et personnelles conformément au dossier de formation et des prestations (DFP)

Compétences méthodologiques

2.1

CM 2.1 Travail efficace et systématique

Etendue des compétences méthodologiques

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.

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

Critères partiels pour les STA

- démarche systématique et planifiée reconnaissable
- autocontrôle jusqu'à obtention d'un résultat satisfaisant

2.2

CM 2.2 Approche et action interdisciplinaires

Etendue des compétences méthodologiques

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

- représentant 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.

Critères partiels pour les STA

- représente les processus de manière correcte et compréhensible
- reconnaît les liens et les dépendances

2.3

CM 2.3 Aptitude à la négociation et au conseil

Etendue des compétences méthodologiques

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.

Critères partiels pour les STA

- comprend et interprète correctement les messages verbaux et non verbaux
- élabore des propositions de solutions qui peuvent être acceptées par l'interlocuteur

2.4

CM 2.4 Présentation efficace

Etendue des compétences méthodologiques

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.

Critères partiels pour les STA

- se présente de manière convaincante
- utilise correctement les outils

Compétences sociales et personnelles

CSP 3.1 Disposition à la performance

Etendue des compétences sociales et personnelles

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.

Critères partiels pour les STA

- remplit les exigences relatives aux délais, à la qualité et à la quantité
- évalue correctement ses propres ressources et capacités et demande un conseil ou une assistance en cas de besoin

CSP 3.2 Capacité à communiquer

Etendue des compétences sociales et personnelles

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.

Critères partiels pour les STA

- perçoit la différence entre affirmations orales et écrites, demande des précisions en cas de besoin
- s'exprime à l'écrit comme à l'oral de manière professionnelle et adaptée à son interlocuteur et fait preuve de la discrétion nécessaire resp. respecte le secret de fonction

CSP 3.3 Aptitude au travail en équipe

Etendue des compétences sociales et personnelles

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 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.

Critères partiels pour les STA

- applique convenablement les décisions prises par ses supérieurs
- s'implique de manière active dans l'équipe

CSP 3.4 Civilité

Etendue des compétences sociales et personnelles

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.

Critères partiels pour les STA

- est ponctuel, fiable dans son travail et maintient son poste de travail ordonné
- a une apparence soignée, adopte le code vestimentaire adéquat (respect des directives de l'entreprise) et traite les clients/groupes d'intérêts avec respect

3.1

3.2

3.3

3.4

Compétences sociales et personnelles

3.5

CSP 3.5 Aptitude à l'apprentissage

Etendue des compétences sociales et personnelles

J'ai conscience des constantes mutations sur le marché du travail et dans la société et suis prêt à sans cesse développer 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.

Critères partiels pour les STA

- s'intéresse aux nouvelles tâches
- fait preuve de flexibilité pour les changements grâce à des techniques de travail/d'apprentissage appropriées

3.6

CSP 3.6 Conscience écologique

Etendue des compétences sociales et personnelles

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.

Critères partiels pour les STA

- utilise les consommables avec parcimonie et trie les déchets de manière écologique
- est soigneux avec les installations

Niveaux taxonomiques

Comment dois-je apprendre ? Avec quelle précision dois-je savoir telle ou telle chose ?

Pour répondre à ces questions, l'Américain Benjamin Bloom a développé, dans les années 1950, un modèle taxonomique.

Ce modèle distingue six niveaux de compétences (complexité de 1 à 6). Le niveau supérieur suivant inclut les niveaux inférieurs. Les objectifs évaluateurs sont assortis d'une telle taxonomie (de C1 à C6). L'indication du niveau C explique aux apprenant-e-s ainsi qu'aux formateurs/formatrices selon quel degré de complexité une performance doit être réalisée. Cela va de la simple performance de reproduction (apprendre par cœur et réciter par cœur) à des tâches complexes, telles que la résolution de problèmes difficiles ou une performance d'évaluation exigeante.

Niveau de complexité		Description	Situations avec exemple
C1	Savoir	Reproduire/transposer ce qui a été appris, se rappeler les propriétés (caractéristiques propres), les événements, les dates, les formes, les méthodes, etc.	Reproduire des informations et les utiliser dans des situations similaires : <i>J'énumère les avantages et les inconvénients de l'entreprise en raison individuelle, de la société à responsabilité limitée et de la société anonyme.</i>
C2	Comprendre	Reproduire/transposer des connaissances sous une autre forme, par exemple résumer, représenter graphiquement, expliquer avec ses propres mots.	Ne pas se contenter de reproduire les informations, mais aussi les comprendre : <i>Je présente à nos client-e-s les principaux processus du support de vente à l'œuvre dans les canaux de distribution et décris à leur intention les avantages et les inconvénients à prendre en compte lors du choix des différents canaux de distribution.</i>
C3	Appliquer	Se servir de ses connaissances dans une situation concrète.	Utiliser les informations relatives à certaines situations dans différents contextes : <i>J'assure la préparation et le suivi des cours de formation destinés aux collaborateurs/collaboratrices et des séances d'information pour les client-e-s avec efficacité et en visant des objectifs précis. J'effectue tous les travaux y relatifs, depuis la publication de l'annonce jusqu'à l'établissement d'un bilan, en passant par l'organisation, l'encadrement et la réalisation.</i>
C4	Analyser	Décomposer une situation en différents éléments individuels, identifier les rapports entre les parties d'un tout et repérer les corrélations internes d'une argumentation.	Décomposer une situation en différents éléments, déceler les rapports entre les éléments et identifier les liens entre eux. <i>Je gère la caisse en faisant preuve d'une grande conscience professionnelle et avec précision. Je suis chargé de l'ouvrir, de la gérer, de la contrôler et de la fermer. En outre, je tiens le livre de caisse.</i>
C5	Synthétiser	Combiner les connaissances d'une nouvelle manière, résoudre des problèmes, pronostiquer les conséquences de certaines actions.	Combiner les différents éléments d'une situation et les assembler en un tout ou proposer une solution à un problème : <i>Je rédige de façon autonome les documents énumérés ci-dessous précisément et conformément aux instructions :</i> - e-mails - notes de dossier - lettres - rapports - textes pour sites Internet <i>Je les transmets aux client-e-s, aux supérieur-e-s ou aux collaborateurs/collaboratrices et je les classe de façon sécurisée et compréhensible.</i>
C6	Evaluer	Sélection et application de critères d'évaluation pour des situations, des idées, des solutions, etc.	Apprécier des informations et des situations et les évaluer selon des critères déterminés. <i>J'évalue la justesse et la pertinence d'une offre à l'aide de critères que j'ai établis moi-même.</i>

Procédure de qualification en entreprise

Contexte

La branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » (ovap) est une branche de formation et d'examen accréditée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) pour la formation commerciale initiale.

Compétence de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica »

Bases juridiques :

- Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} mai 2017).
- Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} mai 2017) pour la formation initiale en entreprise.
- Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences professionnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise » – Catalogue des objectifs évaluateurs Branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique » du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} mai 2017).
- Règlement d'organisation des cours interentreprises de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » du 31 août 2011 (état le 1^{er} mai 2017).

La branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » se déclare responsable pour la **procédure de qualification entreprise** et les cours interentreprises pour ses stagiaires.

Les organisations régionales de formation réalisent les cours interentreprises conformément à ces conditions-cadres. La branche est responsable de l'assurance qualité des cours interentreprises.

www.ov-ap.ch

www.skkab.ch/fr

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales

Procédure de qualification en entreprise

La procédure de qualification entreprise se compose de 8 notes d'expérience et de 2 examens finaux (un examen oral et un examen écrit).

Les conditions-cadres légales sont définies dans l'art. 22 de l'Ordonnance sur la formation professionnelle initiale Employée de commerce/Employé de commerce avec Certificat fédéral de capacité (Orfo) et dans la partie D du plan de formation Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC (PlanFor).

Domaines de qualification et notes d'expérience	Mise en œuvre/bases juridiques	Pondération		Note arrondie à
		Cas standard Orfo, art. 22, al. 2	Cas spécial Orfo, art. 24, al. 2	
Pratique professionnelle – écrit	Examen écrit, 120 minutes; objet : objectifs évaluateurs entreprise et cours interentreprises « Les prestations fournies lors des procédures de qualification sont exprimées par des notes entières ou par des demi-notes. La meilleure note est 6, la plus mauvaise est 1. Les notes inférieures à 4 sanctionnent des prestations insuffisantes. » (OFPr, art. 34, al. 1)	25 %	50 %	Notes entières ou demi-notes
Pratique professionnelle – oral	Examen oral, 30 minutes ; forme : jeux de rôle et/ou entretiens spécialisés (p. ex. étude de cas, entretien de vente ou de conseil, entretien spécialisé sur un mandat de travail, etc.) ; objet : objectifs évaluateurs entreprise et cours interentreprises, compétences méthodologiques, sociales et personnelles et rapport pratique des apprenti-e-s « Les prestations fournies lors des procédures de qualification sont exprimées par des notes entières ou par des demi-notes. La meilleure note est 6, la plus mauvaise est 1. Les notes inférieures à 4 sanctionnent des prestations insuffisantes. » (OFPr, art. 34, al. 1)	25 %	50 %	Notes entières ou demi-notes
Notes d'expérience, partie entreprise	Les huit notes d'expérience sont exclusivement définies à partir des éléments suivants : - 6 situations de travail et d'apprentissage comme élément obligatoire entreprise - 2 unités de formation comme élément obligatoire entreprise et CI, à proportion identique « La note d'expérience de la partie entreprise correspond à la moyenne, arrondie à une note entière ou à une demi-note, de huit notes ». (Orfo, art. 22, al. 3)	50 %	0 %	Notes entières ou demi-notes

Conditions de réussite (Orfo, art. 22, al. 1a)

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

DFF, répertoire 04

Catalogue des objectifs évaluateurs entreprise : compétences professionnelles, compétences méthodologiques, sociales et personnelles

DFF, répertoires 06 à 12

Objectifs évaluateurs avec critères partiels pour l'évaluation des situations de travail et d'apprentissage (STA)

DFF, répertoire 13

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

DFF, répertoire 14

Unités de formation (UF)

DFF, répertoire 16

Pratique professionnelle – oral

DFF, répertoire 17

Pratique professionnelle – écrit

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Une situation de travail et d'apprentissage est considérée d'une part comme un rapport de formation de l'entreprise formatrice pour chaque semestre (Orfo, art. 16, al. 3 ; PlanFor, partie D) ; ce rapport fournit des renseignements sur les prestations et le comportement des apprenti-e-s. Les entreprises formatrices sont donc dans l'obligation d'effectuer une STA par semestre. D'autre part, la STA est un élément d'évaluation pour les prestations fournies dans l'entreprise et pour le comportement dont ont fait preuve les apprenti-e-s. Les six évaluations de semestre sont prises en considération en tant que notes d'expérience dans la procédure de qualification entreprise (Orfo, art. 22, al. 3).

Réalisation d'une STA

Le formateur/la formatrice détermine une situation de travail concrète que les apprenti-e-s traitent pendant une durée de deux mois au minimum. Cette situation permet d'élaborer deux objectifs évaluateurs sélectionnés. Ces derniers sont axés sur la compétence professionnelle. Par ailleurs, l'apprenti-e met aussi au point des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP). Une proposition définissant quelles CMSP sont susceptibles d'être mentionnées dans le cadre de l'attribution se trouve dans la description des différents objectifs évaluateurs (répertoires 06 à 12). Au cours des six STA, toutes les compétences méthodologiques, sociales et personnelles devront être contrôlées au moins une fois.

Au cours d'un entretien d'initiation avec l'apprenti-e, le formateur/la formatrice définit la situation de travail qui devra être traitée et fera l'objet de l'évaluation ultérieure, avec les objectifs évaluateurs correspondants et les compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Il/elle formule le niveau à atteindre et les attentes envers la prestation (compétence professionnelle) et le comportement (compétences méthodologiques, sociales et personnelles).

Le formateur/la formatrice observe les apprenti-e-s pendant une durée de deux mois au minimum et évalue, au moyen des critères partiels des objectifs évaluateurs et des critères partiels des compétences méthodologiques, sociales et personnelles, les prestations et le comportement des apprenti-e-s. Le formateur/la formatrice motive son évaluation par écrit et la communique aux apprenti-e-s dans le cadre d'un entretien d'évaluation. Il/elle leur présente les possibilités d'amélioration et de développement éventuelles.

Système d'évaluation et de notation

Pour évaluer les prestations et les compétences méthodologiques, sociales et personnelles concernant une situation de travail concrète, le formateur/la formatrice dispose de critères partiels.

L'évaluation se base sur une grille de quatre points pour chaque critère partiel :

0 point	Attentes pas satisfaites
1 point	Attentes partiellement satisfaites
2 points	Attentes satisfaites
3 points	Attentes surpassées

Nombre de points maximum par STA

Compétence professionnelle : 2 objectifs évaluateurs à 2 critères partiels à 3 points	12 points
1 compétence méthodologique à 2 critères partiels à 3 points	6 points
1 compétence sociale et personnelle à 2 critères partiels à 3 points	6 points
Total	24 points

Le nombre de points par STA est reporté sur le barème de 1 à 6 bien connu.

Points	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5,5	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1

DFP, répertoire 13

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Formulaire STA

Le formulaire STA, avec les critères partiels, est disponible aussi :

- BDEFA2
- rALS (front-end tool des branches)

Remise et saisie des notes d'expérience dans BDEFA2 (banque de données)

Les entreprises formatrices saisissent les notes dans BDEFA2 (ou synchronisent via rALS dans BDEFA2) :

STA 1 et STA 2	jusqu'à la fin de la première année d'apprentissage
STA 3 et STA 4	jusqu'à la fin de la deuxième année d'apprentissage
STA 5 et STA 6	jusqu'au 15 mai de la troisième année d'apprentissage

Unités de formation (UF)

Dans le cadre de l'unité de formation, les apprenti-e-s élaborent un dossier sur un processus de travail exécuté dans l'entreprise formatrice (Orfo, art. 16, al. 5 ; PlanFor, partie D). Le formateur/la formatrice détermine le processus à traiter. Les apprenti-e-s traitent ce processus, le décrivent et le documentent au moyen de l'unité de formation (dossier). Ce dernier est évalué par le formateur/la formatrice. En outre, les apprenti-e-s rédigent une présentation sur ce processus de travail. Elle est présentée lors du cours interentreprises et évaluée par les formateurs/formatrices CI (Orfo, art. 22, al. 3).

Les apprenti-e-s disposent de 15 heures de travail dans l'entreprise pour élaborer le dossier et la présentation.

Plagiats

L'unité de formation doit être élaborée par l'apprenti lui-même. Les plagiats recevront la note de 1.

Système d'évaluation et de notation

Le contenu du dossier est évalué par le formateur/la formatrice.

La présentation est évaluée dans le cours interentreprises.

Les formateurs/formatrices en entreprise et les formateurs/formatrices CI disposent pour leur évaluation de huit critères (cf. formulaire UF : DFP, répertoire 14) aussi bien pour la partie entreprise que pour la partie interentreprises.

L'évaluation se base sur une grille de quatre points pour chaque critère d'évaluation :

0 point	Attentes pas satisfaites
1 point	Attentes partiellement satisfaites
2 points	Attentes satisfaites
3 points	Attentes surpassées

Nombre de points maximum par UF

Entreprise : 8 critères d'évaluation à 3 points	24 points
CI : 8 critères d'évaluation à 3 points	24 points
Total	48 points

Le formateur/la formatrice motive son évaluation par écrit et la communique aux apprenti-e-s dans le cadre d'un entretien d'évaluation. Il/elle présente les possibilités d'amélioration et de développement éventuelles.

Le dossier corrigé et évalué par le formateur/la formatrice est envoyé par les apprenti-e-s, à la date convenue, à l'organisation régionale de formation compétente pour la mise en place des CI au sein de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » ou à l'adresse convenue par le/la responsable CI compétent-e.

La note de l'unité de formation est obtenue en faisant la somme des points de l'entreprise formatrice (dossier) et du cours interentreprises (présentation).

Points	45-48	41-44	37-40	33-36	28-32	25-27	19-24	14-18	10-13	5-9	0-4
Note	6	5,5	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1

DFP, répertoire 14

Unités de formation (UF)

Formulaire UF

Le formulaire UF, avec les critères partiels, est disponible aussi :

- BDEFA2
- rALS (front-end tool des branches)

Remise et saisie des notes d'expérience dans BDEFA2 (banque de données)

Les entreprises formatrices saisissent les notes dans BDEFA2 (ou synchronisent via rALS dans BDEFA2) :

- UF 1 jusqu'à la fin de la deuxième année d'apprentissage
- UF 2 jusqu'au 15 mai de la troisième année d'apprentissage

Pratique professionnelle – oral

La pratique professionnelle – oral est un examen final selon Orfo, art. 22 et PlanFor, partie D.

Le/la candidat-e élabore un rapport pratique en tant que document de base pour les expert-e-s aux examens. Ce rapport pratique décrit la formation pratique des apprenti-e-s.

L'examen oral est conçu comme une épreuve individuelle et se réfère à la formation pratique des apprenti-e-s dans l'entreprise formatrice. Ainsi, les expert-e-s aux examens élaborent, sur la base du rapport pratique, du programme de formation, des objectifs évaluateurs et des compétences méthodologiques, sociales et personnelles de la formation en entreprise et des cours interentreprises ainsi que du programme de cours interentreprises et des supports de formation y relatifs, un examen oral sous forme de deux situations d'entretien : jeu de rôle (entretien entre une personne de l'administration et un interlocuteur/une interlocutrice) et/ou d'entretiens spécialisés (entretien entre deux personnes de l'administration).

DFP, répertoire 16

Rapport pratique

Formulaire pour le rapport pratique

Le formulaire pour le rapport pratique est disponible aussi :

- rALS (front-end tool des branches)

Les expert-e-s aux examens préparent les cas de l'examen dans le document spécifique « Modèle de cas pour l'examen oral ». Ce document sert aussi de base pour les notes de séance.

Convocation à l'examen

Les organisations régionales de formation et les chef-fe-s expert-e-s sont responsables de la convocation des candidat-e-s. Dans cette convocation, les informations suivantes sont communiquées aux candidat-e-s :

- la date de l'examen (jour, heure)
- le lieu de l'examen
- les supports autorisés

Déroulement et contenu

L'examen oral est organisé sous forme de deux situations d'entretiens réelles ou d'entretiens spécialisés entre les candidat-e-s et un client/une cliente ou un autre interlocuteur/une autre interlocutrice.

Pour pouvoir se préparer aux deux situations, les candidat-e-s reçoivent un modèle de cas décrivant la situation initiale et les supports correspondants.

Les candidat-e-s ont 5 minutes pour se préparer au cas, puis participent à la situation d'entretien réelle/l'entretien spécialisé de 15 minutes. Pour la deuxième situation, les candidat-e-s reçoivent un nouveau modèle de cas et disposent ici aussi d'un temps de préparation de 5 minutes. Puis ils participent une nouvelle fois à un entretien de 15 minutes.

Evaluation et notation

DFP, répertoire 04

Catalogue des objectifs évaluateurs entreprise: compétences professionnelles, compétences méthodologiques, sociales et personnelles

DFP, répertoire 05

Niveaux taxonomiques

Evaluation des cas

Chaque cas est évalué sur la base de deux objectifs évaluateurs avec les critères partiels correspondants (compétence professionnelle) et avec une compétence méthodologique et une compétence sociale et personnelle.

Compétence professionnelle	6 points					Nombre total de points pour deux cas 24 points						
Compétence méthodologique	3 points											
Compétence sociale et personnelle	3 points											
Nombre de points maximum par cas	12 points											
Points	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1	
Note	6	5,5	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1	

Pratique professionnelle – écrit

La pratique professionnelle – écrit est un examen final selon Orfo, art. 22 et PlanFor, partie D.

Convocation à l'examen

Les organisations régionales de formation et les chef-fe-s expert-e-s sont responsables de la convocation des candidat-e-s. Dans cette convocation, les informations suivantes sont communiquées aux candidat-e-s :

- a) la date de l'examen (jour, heure)
- b) le lieu de l'examen
- c) les supports autorisés

Déroulement et contenus

L'examen écrit dure 120 minutes.

L'examen écrit se base sur les objectifs évaluateurs de la formation en entreprise et sur les objectifs évaluateurs des cours interentreprises ainsi que sur les connaissances transmises au sein des cours interentreprises, conformément au programme des cours de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica ». Chaque question de l'examen se réfère à au moins un objectif évaluateur.

50 à 70% des contenus de l'examen sont identiques pour tous les apprenti-e-s et comprennent des questions concernant les administrations publiques. 30 à 50% des contenus de l'examen comprennent des questions spécifiques aux groupes d'intérêts (administration communale ; administration cantonale ; offices du registre foncier, offices des poursuites et des faillites, tribunaux).

Supports

Les supports autorisés sont indiqués dans la convocation.

Evaluation et notation

Les principaux critères d'évaluation sont l'exactitude et l'exhaustivité des solutions.

Le nombre de points maximum est de 100. Le total des points doit être exprimé en points entiers.

La conversion du nombre de points en note se base sur le barème suivant :

Points	95-100	85-94	75-84	65-74	55-64	45-54	35-44	25-34	15-24	5-14	0-4
Note	6	5,5	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1

Communication des notes et possibilité de recours dans le cadre de la procédure de qualification entreprise

Le certificat fédéral de capacité et le relevé de notes sont établis par l'office des examens compétent. Recours possibles selon le droit cantonal respectif.

Les formulaires STA et UF signés ainsi que le dossier UF (original) sont à conserver par l'entreprise formatrice jusqu'à la fin du délai de recours ou à la fin de la procédure de recours.

Déroulement de l'apprentissage

1 ^{re} année d'apprentissage													2 ^e année d'apprentissage													3 ^e année d'apprentissage																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
Semestre 1					Semestre 2					Semestre 3					Semestre 4					Semestre 5					Semestre 6																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
<div>STA 1</div>													<div>STA 2</div>													<div>STA 3</div>													<div>STA 4</div>													<div>STA 5</div>													<div>STA 6</div>													<div>3</div>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
<div>élaborer UF 1</div>													<div>élaborer UF 1</div>													<div>élaborer UF 2</div>													<div>élaborer UF 2</div>													<div>Présentation UF 2</div>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
<div>CI 1</div>													<div>CI 2</div>													<div>CI 3</div>													<div>CI 4</div>													<div>CI 5</div>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
<div>Journées de cours</div>													<div>1^{re} année d'apprentissage : 2 jours/semaine</div>													<div>2^e année d'apprentissage : 2 jours/semaine</div>													<div>3^e année d'apprentissage : 1 jour/semaine (modèle dégressif)</div>													<div>EF ICA</div>													<div>EF LE 1</div>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							

Règlement d'organisation des cours interentreprises

La branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » édicte en se basant sur :

- L'Ordonnance de SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) art. 10, al. 5 du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} janvier 2015)
- Le plan de formation employée de commerce/employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en entreprise, partie C
- Les statuts de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica »

le règlement d'organisation des cours interentreprises suivant :

Article 1 Généralités

Le règlement d'organisation complète les dispositions des bases juridiques évoquées ci-dessus.

Article 2 Les organes et leurs fonctions

La direction stratégique de la branche est du ressort du comité de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica ». La Commission CI de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » prend en charge les tâches de la Commission de surveillance des cours interentreprises. Chaque organisation régionale de formation dispose d'une Commission de cours.

Article 3 Comité

Le comité élabore et promulgue le règlement d'organisation et le programme de cours interentreprises. Il organise les formations continues des formateurs/formatrices CI des organisations régionales de formation. Il établit un rapport à l'attention de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation des Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC.

Article 4 Commission CI (Commission de surveillance)

Les cours interentreprises sont sous la surveillance de la Commission CI. Selon les statuts, la Commission CI a au moins cinq membres, nommés par le comité. Elle coordonne et surveille l'activité des cours. Elle se porte garante de la qualité des cours interentreprises. Elle applique le concept d'assurance qualité pour les cours interentreprises de la branche. Elle fait un rapport au comité sur la qualité et le déroulement des cours interentreprises tenus par les organisations régionales de formation. Elle demande au comité de réaliser des mesures pour améliorer continuellement la qualité et l'organisation des cours interentreprises dans le cadre de l'assurance qualité.

Article 5 Les organisations régionales de formation et leurs Commissions de cours

La mise en œuvre des cours interentreprises pour Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC est déléguée aux organisations régionales de formation de la branche. Les organisations régionales de formation sont surtout chargées des tâches suivantes :

- Elles organisent le programme de cours sur place. Elles élaborent à cet effet un programme détaillé et des emplois du temps.
- Elles déterminent la durée des cours, rendent publics les cours et convoquent les apprenti-e-s.
- Elles assurent la bonne coordination chronologique des jours de cours avec les écoles professionnelles et les entreprises.
- Elles élaborent les estimations des frais et la facturation.
- Elles assurent l'infrastructure nécessaire à la réalisation des cours.
- Elles déterminent les formateurs/formatrices CI et les intervenant-e-s.
- Elles créent un règlement pour absence et un règlement disciplinaire pour les cours interentreprises, les font connaître auprès des entreprises formatrices, des apprenti-e-s, des formateurs/formatrices CI, des intervenant-e-s, et les appliquent.
- Elles soutiennent, si nécessaire, la mise à disposition de logements pour les cours.
- Elles établissent un rapport à l'intention de leurs Commissions de cours et créent des listes de contrôle conformément au concept d'assurance qualité de la branche.

Chaque organisation régionale de formation institue une Commission de cours. Les Commissions de cours se constituent elles-mêmes (PlanFor, partie C, 1.3). La Commission de cours est chargée des tâches suivantes :

- Elle veille sur place au bon déroulement des cours interentreprises.
- Elle veille à l'observation des conventions de prestations avec les cantons.

Règlement d'organisation des cours interentreprises

Article 6 Organisation, conduite et durée des cours interentreprises

Les entreprises formatrices sont tenues de libérer leurs apprenti-e-s pour les cours interentreprises. La fréquentation des cours est considérée comme temps de travail.

Les apprenti-e-s reçoivent la convocation de la part des organisations régionales de formation.

Les cours interentreprises sont d'une durée totale de 8 heures sur 18 jours (cf. programme de cours). Les cours ont lieu pendant les jours sans classe. 16 journées CI sont subventionnées par les cantons. Aucun cours interentreprises n'a lieu pendant le sixième semestre.

Article 7 Contenu des cours interentreprises

Le dossier de formation et des prestations de même que le classeur pédagogique pour les cours interentreprises comprennent le contenu obligatoire des cours interentreprises. Le contenu des cours interentreprises est déterminant pour l'examen.

Article 8 Frais de cours

Les frais de cours sont facturés après déduction des subventions aux entreprises formatrices par les organisations régionales de formation. Les coûts supplémentaires que les apprenti-e-s génèrent en suivant les cours sont pris en charge par l'entreprise formatrice.

Si les coûts de l'organisation, la préparation et la mise en œuvre des cours interentreprises ne sont pas couverts par les bénéfices des entreprises formatrices et des pouvoirs publics (subventions CI), des contributions éventuelles de tiers et d'autres revenus, ils seront mis à la charge des organisations régionales de formation en tant qu'organismes responsables financièrement des cours interentreprises sur place.

Ce règlement des cours interentreprises a été approuvé par la Commission de réforme le 31 août 2011.

Cours interentreprises

	Jours		Contenus pour l'ensemble des apprenti-e-s	Contenus spécifiques aux groupes professionnels
CI 1	2		Programme-cadre	
			1.1.3.4.1 Droit d'information	
			1.1.3.4.2 Protection des données/secret de fonction	
			1.1.3.4.3 Archivage	Archivage
CI 2	3	+ 1	1.1.3.7.1 Organes de publication	
			1.1.4.1.1 Importance des relations publiques pour les Administrations publiques	
			1.1.4.1.3 Montrer des mesures de marketing pour le site	
			1.1.2.1.1 Constitution	Constitution
			1.1.2.1.2 Missions de l'Etat	Missions de l'Etat
			1.1.2.2.1 Missions principales de l'Etat	Missions principales de l'Etat
			1.1.2.2.2 Responsabilités	
			1.1.2.2.3 Répartition des missions	
			Programme-cadre	
CI 3	2	+ 2	1.1.2.3.1 Techniques d'entretien	Techniques d'entretien
			1.1.2.4.1-1/2/3	Comportement correct en cas de réclamation
			1.1.4.1.2 Valeurs/comportement/bonnes manières	
			1.1.3.1.1-1/2/3	Mission de l'entreprise formatrice
			1.1.3.2.1 Principes administratifs généraux	Principes administratifs généraux
			1.1.3.3.1 Hiérarchie du droit	
			1.1.3.3.2 Principes/systématique du droit public	
			1.1.3.3.3 Principes des actes administratifs	Dispositions et procédure de recours
			1.1.1.1.1 Marchés publics	
			1.1.3.6.1 Tenue d'une base de données	Tenue d'une base de données
CI 4	3	+ 1	1.1.6.1.1 Exemples du modèle comptable harmonisé	Exemples du modèle comptable harmonisé
				Procédure d'approbation
				Compte annuel/prévisions budgétaires
			1.1.3.5.1 Redevances et taxes	
			1.1.3.5.2 Principe de la couverture des coûts et de l'équivalence	
			1.1.3.8.1-1/2/3	Influence politique sur l'administration
CI 5	2	+ 2	Programme-cadre	
			1.1.3.1.1-1/2/3	Mission de l'entreprise formatrice
			1.1.5.1.1 Organigramme	
			1.1.5.1.2 Perspectives professionnelles dans l'Administration publique	
			1.1.5.1.3 Conditions d'engagement dans le secteur public	
			Programme-cadre	

Procédure de qualification en entreprise

Contexte

La branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » (ovap) est une branche de formation et d'examen accréditée par le Secrétariat d'Etat à la formation, à la recherche et à l'innovation (SEFRI) pour la formation commerciale initiale.

Compétence de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica »

Bases juridiques :

- Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} mai 2017).
- Plan de formation Employée/Employé de commerce CFC du 21 novembre 2014 (état le 1^{er} mai 2017) pour la formation initiale en entreprise.
- Plan de formation Employé/e de commerce. Partie A : Compétences professionnelles – Domaine de formation « Branche et entreprise » – Catalogue des objectifs évaluateurs Branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique » du 21 novembre 2014 (état le 1^{er} mai 2017).
- Règlement d'organisation des cours interentreprises, EC 3+1/version 2017, de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » du 31 août 2011 (état le 1^{er} mai 2017).
- Directives concernant l'organisation de la formation professionnelle initiale et de la procédure de qualification au sein des écoles de commerce du 26 novembre 2009.

La branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » se déclare responsable pour la **procédure de qualification entreprise** et les cours interentreprises pour ses stagiaires.

Les organisations régionales de formation réalisent les cours interentreprises conformément à ces conditions-cadres. La branche est responsable de l'assurance qualité des cours interentreprises.

www.ov-ap.ch

www.skkab.ch/fr

Conférence suisse des branches de formation et d'examens commerciales

Procédure de qualification en entreprise

Les objectifs de formation présentés dans les catalogues d'objectifs évaluateurs sont obligatoires et doivent être évalués dans le cadre de la procédure de qualification. Ils sont considérés comme exigence minimale pour la formation et comme exigence maximale pour la procédure de qualification.

Domaines de qualification et notes d'expérience	Mise en œuvre/bases juridiques	Pondération	Note arrondie à
Pratique professionnelle – écrit	Examen écrit, 120 minutes; objet : objectifs évaluateurs entreprise et cours interentreprises « Les prestations fournies lors des procédures de qualification sont exprimées par des notes entières ou par des demi-notes. La meilleure note est 6, la plus mauvaise est 1. Les notes inférieures à 4 sanctionnent des prestations insuffisantes. » (OFPr, art. 34, al. 1)	25 %	Notes entières ou demi-notes
Pratique professionnelle – oral	Examen oral, 30 minutes ; forme : jeux de rôle et/ou entretiens spécialisés (p. ex. étude de cas, entretien de vente ou de conseil, entretien spécialisé sur un mandat de travail, etc.) ; objet : objectifs évaluateurs entreprise et cours interentreprises, compétences méthodologiques, sociales et personnelles et rapport pratique des apprenti-e-s « Les prestations fournies lors des procédures de qualification sont exprimées par des notes entières ou par des demi-notes. La meilleure note est 6, la plus mauvaise est 1. Les notes inférieures à 4 sanctionnent des prestations insuffisantes. » (OFPr, art. 34, al. 1)	25 %	Notes entières ou demi-notes
Notes d'expérience, partie entreprise Quatre notes de même valeur (arrondies à une note entière ou à une demi-note)	Objet : objectifs évaluateurs de la formation à la pratique professionnelle. La note d'expérience de la formation à la pratique professionnelle est calculée sur la base des exigences du stage de longue durée, des CI et des PPI. La note d'expérience est composée de quatre notes pondérées de manière égale Elle est composée comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • 1 note pour le contrôle de compétence dans le cadre des PPI (CC-PPI), constituée d'au moins une évaluation de la personne en formation. • 2 STA dans le cadre du stage de longue durée, et • 1 UF comme élément obligatoire entreprise et CI, à proportion identique. 	50 %	Notes entières ou demi-notes

Conditions de réussite (Orfo, art. 22, al. 1a)

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

DFP, répertoire 04

Catalogue des objectifs évaluateurs entreprise : compétences professionnelles, compétences méthodologiques, sociales et personnelles

DFP, répertoires 06 à 12

Objectifs évaluateurs avec critères partiels pour l'évaluation des situations de travail et d'apprentissage (STA)

DFP, répertoire 13

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

DFP, répertoire 14

Unités de formation (UF)

DFP, répertoire 16

Pratique professionnelle – oral

DFP, répertoire 17

Pratique professionnelle – écrit

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Une situation de travail et d'apprentissage est considérée d'une part comme un rapport de formation de l'entreprise formatrice pour chaque semestre ; ce rapport fournit des renseignements sur les prestations et le comportement des stagiaires. Les entreprises formatrices sont donc dans l'obligation d'effectuer une STA par semestre. D'autre part, la STA est un élément d'évaluation pour les prestations fournies dans l'entreprise et pour le comportement dont ont fait preuve les stagiaires.

Réalisation d'une STA

Le formateur/la formatrice détermine une situation de travail concrète que les stagiaires traitent pendant une durée de deux mois au minimum. Cette situation permet d'élaborer deux objectifs évaluateurs sélectionnés. Ces derniers sont axés sur la compétence professionnelle. Par ailleurs, le/la stagiaire met aussi au point des compétences méthodologiques, sociales et personnelles (CMSP). Une proposition définissant quelles CMSP sont susceptibles d'être mentionnées dans le cadre de l'attribution se trouve dans la description des différents objectifs évaluateurs (répertoires 06 à 12).

Au cours d'un entretien d'initiation avec le/la stagiaire, le formateur/la formatrice définit la situation de travail qui devra être traitée et fera l'objet de l'évaluation ultérieure, avec les objectifs évaluateurs correspondants et les compétences méthodologiques, sociales et personnelles. Il/elle formule le niveau à atteindre et les attentes envers la prestation (compétence professionnelle) et le comportement (compétences méthodologiques, sociales et personnelles).

Le formateur/la formatrice observe les stagiaires pendant une durée de deux mois au minimum et évalue, au moyen des critères partiels des objectifs évaluateurs et des critères partiels des compétences méthodologiques, sociales et personnelles, les prestations et le comportement des stagiaires. Le formateur/la formatrice motive son évaluation par écrit et la communique aux stagiaires dans le cadre d'un entretien d'évaluation. Il/elle leur présente les possibilités d'amélioration et de développement éventuelles.

Système d'évaluation et de notation

Pour évaluer les prestations et les compétences méthodologiques, sociales et personnelles concernant une situation de travail concrète, le formateur/la formatrice dispose de critères partiels.

L'évaluation se base sur une grille de quatre points pour chaque critère partiel :

0 point	Attentes pas satisfaites
1 point	Attentes partiellement satisfaites
2 points	Attentes satisfaites
3 points	Attentes surpassées

Nombre de points maximum par STA

Compétence professionnelle : 2 objectifs évaluateurs à 2 critères partiels à 3 points	12 points
1 compétence méthodologique à 2 critères partiels à 3 points	6 points
1 compétence sociale et personnelle à 2 critères partiels à 3 points	6 points
Total	24 points

Le nombre de points par STA est reporté sur le barème de 1 à 6 bien connu.

Points	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5,5	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1

DFP, répertoire 13

Situations de travail et d'apprentissage (STA)

Formulaire STA

Le formulaire STA, avec les critères partiels, est disponible aussi :

- BDEFA2
- rALS (front-end tool des branches)

Remise et saisie des notes d'expérience dans BDEFA2 (banque de données)

Les entreprises formatrices saisissent les notes dans BDEFA2 (ou synchronisent via rALS dans BDEFA2) :

STA 1 et STA 2 jusqu' au 15 mai

Unité de formation (UF)

Dans le cadre de l'unité de formation, les stagiaires élaborent un dossier sur un processus de travail exécuté dans l'entreprise formatrice. Le formateur/la formatrice détermine le processus à traiter. Les stagiaires traitent ce processus, le décrivent et le documentent au moyen de l'unité de formation (dossier). Ce dernier est évalué par le formateur/la formatrice. En outre, les stagiaires rédigent une présentation sur ce processus de travail. Elle est présentée lors du cours interentreprises et évaluée par les formateurs/formatrices CI.

Les stagiaires disposent de 15 heures de travail dans l'entreprise pour élaborer le dossier et la présentation.

Plagiats

L'unité de formation doit être élaborée par l'apprenti lui-même. Les plagiats recevront la note de 1.

Système d'évaluation et de notation

Le contenu du dossier est évalué par le formateur/la formatrice.

La présentation est évaluée dans le cours interentreprises.

Les formateurs/formatrices en entreprise et les formateurs/formatrices CI disposent pour leur évaluation de huit critères (cf. formulaire UF : DFP, répertoire 14) aussi bien pour la partie entreprise que pour la partie interentreprises.

L'évaluation se base sur une grille de quatre points pour chaque critère d'évaluation :

0 point	Attentes pas satisfaites
1 point	Attentes partiellement satisfaites
2 points	Attentes satisfaites
3 points	Attentes surpassées

Nombre de points maximum par UF

Entreprise : 8 critères d'évaluation à 3 points	24 points
CI : 8 critères d'évaluation à 3 points	24 points
Total	48 points

Le formateur/la formatrice motive son évaluation par écrit et la communique aux stagiaires dans le cadre d'un entretien d'évaluation. Il/elle présente les possibilités d'amélioration et de développement éventuelles.

Le dossier corrigé et évalué par le formateur/la formatrice est envoyé par les stagiaires, à la date convenue, à l'organisation régionale de formation compétente pour la mise en place des CI au sein de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » ou à l'adresse convenue par le/la responsable CI compétent-e.

La note de l'unité de formation est obtenue en faisant la somme des points de l'entreprise formatrice (dossier) et du cours interentreprises (présentation).

Points	45-48	41-44	37-40	33-36	28-32	25-27	19-24	14-18	10-13	5-9	0-4
Note	6	5,5	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1

DFP, répertoire 14

Unité de formation (UF)

Formulaire UF

Le formulaire UF, avec les critères partiels, est disponible aussi :

- BDEFA2
- rALS (front-end tool des branches)

Remise et saisie des notes d'expérience dans BDEFA2 (banque de données)

Les entreprises formatrices saisissent les notes dans BDEFA2 (ou synchronisent via rALS dans BDEFA2) :

UF 1 jusqu' au 15 mai

Pratique professionnelle – oral

Le/la candidat-e élabore un rapport pratique en tant que document de base pour les expert-e-s aux examens. Ce rapport pratique décrit la formation pratique des stagiaires.

L'examen oral est conçu comme une épreuve individuelle et se réfère à la formation pratique des stagiaires dans l'entreprise formatrice. Ainsi, les expert-e-s aux examens élaborent, sur la base du rapport pratique, du programme de formation, des objectifs évaluateurs et des compétences méthodologiques, sociales et personnelles de la formation en entreprise et des cours interentreprises ainsi que du programme de cours interentreprises et des supports de formation y relatifs, un examen oral sous forme de deux situations d'entretien : jeu de rôle (entretien entre une personne de l'administration et un interlocuteur/une interlocutrice) et/ou d'entretiens spécialisés (entretien entre deux personnes de l'administration).

DFP, répertoire 16

Rapport pratique

Formulaire pour le rapport pratique

Le formulaire pour le rapport pratique est disponible aussi :

- rALS (front-end tool des branches)

Les expert-e-s aux examens préparent les cas de l'examen dans le document spécifique « Modèle de cas pour l'examen oral ». Ce document sert aussi de base pour les notes de séance.

Convocation à l'examen

Les organisations régionales de formation et les chef-fe-s expert-e-s sont responsables de la convocation des candidat-e-s. Dans cette convocation, les informations suivantes sont communiquées aux candidat-e-s :

- la date de l'examen (jour, heure)
- le lieu de l'examen
- les supports autorisés

Déroulement et contenu

L'examen oral est organisé sous forme de deux situations d'entretiens réelles ou d'entretiens spécialisés entre les candidat-e-s et un client/une cliente ou un autre interlocuteur/une autre interlocutrice.

Pour pouvoir se préparer aux deux situations, les candidat-e-s reçoivent un modèle de cas décrivant la situation initiale et les supports correspondants.

Les candidat-e-s ont 5 minutes pour se préparer au cas, puis participent à la situation d'entretien réelle/l'entretien spécialisé de 15 minutes. Pour la deuxième situation, les candidat-e-s reçoivent un nouveau modèle de cas et disposent ici aussi d'un temps de préparation de 5 minutes. Puis ils participent une nouvelle fois à un entretien de 15 minutes.

Evaluation et notation

DFP, répertoire 04

Catalogue des objectifs évaluateurs entreprise: compétences professionnelles, compétences méthodologiques, sociales et personnelles

DFP, répertoire 05

Niveaux taxonomiques

Evaluation des cas

Chaque cas est évalué sur la base de deux objectifs évaluateurs avec les critères partiels correspondants (compétence professionnelle) et avec une compétence méthodologique et une compétence sociale et personnelle.

Compétence professionnelle	6 points	
Compétence méthodologique	3 points	
Compétence sociale et personnelle	3 points	
Nombre de points maximum par cas	12 points	Nombre total de points pour deux cas 24 points

Points	22-24	20-21	18-19	16-17	14-15	11-13	9-10	6-8	4-5	2-3	0-1
Note	6	5,5	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1

Pratique professionnelle – écrit

Convocation à l'examen

Les organisations régionales de formation et les chef-fe-s expert-e-s sont responsables de la convocation des candidat-e-s. Dans cette convocation, les informations suivantes sont communiquées aux candidat-e-s :

- a) la date de l'examen (jour, heure)
- b) le lieu de l'examen
- c) les supports autorisés

Déroulement et contenus

L'examen écrit dure 120 minutes.

L'examen écrit se base sur les objectifs évaluateurs de la formation en entreprise et sur les objectifs évaluateurs des cours interentreprises ainsi que sur les connaissances transmises au sein des cours interentreprises, conformément au programme des cours de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica ».

Chaque question de l'examen se réfère à au moins un objectif évaluateur.

Supports

Les supports autorisés sont indiqués dans la convocation.

Evaluation et notation

Les principaux critères d'évaluation sont l'exactitude et l'exhaustivité des solutions.

Le nombre de points maximum est de 100. Le total des points doit être exprimé en points entiers.

La conversion du nombre de points en note se base sur le barème suivant :

Points	95-100	85-94	75-84	65-74	55-64	45-54	35-44	25-34	15-24	5-14	0-4
Note	6	5,5	5	4,5	4	3,5	3	2,5	2	1,5	1

Communication des notes et possibilité de recours dans le cadre de la procédure de qualification entreprise

Le certificat fédéral de capacité et le relevé de notes sont établis par l'office des examens compétent. Recours possibles selon le droit cantonal respectif.

Les formulaires STA et UF signés ainsi que le dossier UF (original) sont à conserver par l'entreprise formatrice jusqu'à la fin du délai de recours ou à la fin de la procédure de recours.

Déroulement du stage de longue durée

[illegible]

1 Remise des notes d'expérience dans BDEFA2 : STA 1, STA 2 et UF : jusqu' au 15 mai

Légende

STA	situation de travail et d'apprentissage
UF	unité de formation
CI	cours interentreprises
EF	examen final
BDEFA2	banque de données

Règlement d'organisation des cours interentreprises

La branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » édicte en se basant sur :

- L'Ordonnance du SEFRI sur la formation professionnelle initiale d'employée de commerce/employé de commerce avec certificat fédéral de capacité (CFC) art. 10, al. 5 du 26 septembre 2011 (état le 1^{er} janvier 2015)
- Le plan de formation employée de commerce/employé de commerce CFC du 26 septembre 2011 pour la formation initiale en entreprise, partie C
- Les statuts de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica »
- Les directives concernant l'organisation de la formation professionnelle initiale et de la procédure de qualification au sein des écoles de commerce

le règlement d'organisation des cours interentreprises suivant :

Article 1 Généralités

Le règlement d'organisation complète les dispositions des bases juridiques évoquées ci-dessus.

Article 2 Les organes et leurs fonctions

La direction stratégique de la branche est du ressort du comité de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica ». La Commission CI de la branche « Öffentliche Verwaltung/Administration publique/Amministrazione pubblica » prend en charge les tâches de la Commission de surveillance des cours interentreprises. Chaque organisation régionale de formation dispose d'une Commission de cours.

Article 3 Comité

Le comité élabore et promulgue le règlement d'organisation et le programme de cours interentreprises. Il organise les formations continues des formateurs/formatrices CI des organisations régionales de formation. Il établit un rapport à l'attention de la Commission suisse pour le développement professionnel et la qualité de la formation des Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC.

Article 4 Commission CI (Commission de surveillance)

Les cours interentreprises sont sous la surveillance de la Commission CI. Selon les statuts, la Commission CI a au moins cinq membres, nommés par le comité. Elle coordonne et surveille l'activité des cours. Elle se porte garante de la qualité des cours interentreprises. Elle applique le concept d'assurance qualité pour les cours interentreprises de la branche. Elle fait un rapport au comité sur la qualité et le déroulement des cours interentreprises tenus par les organisations régionales de formation. Elle demande au comité de réaliser des mesures pour améliorer continuellement la qualité et l'organisation des cours interentreprises dans le cadre de l'assurance qualité.

Article 5 Les organisations régionales de formation et leurs Commissions de cours

La mise en œuvre des cours interentreprises pour Employée de commerce CFC/Employé de commerce CFC est déléguée aux organisations régionales de formation de la branche. Les organisations régionales de formation sont surtout chargées des tâches suivantes :

- Elles organisent le programme de cours sur place. Elles élaborent à cet effet un programme détaillé et des emplois du temps.
- Elles déterminent la durée des cours, rendent publics les cours et convoquent les stagiaires.
- Elles assurent la bonne coordination chronologique des jours de cours avec les écoles professionnelles et les entreprises.
- Elles élaborent les estimations des frais et la facturation.
- Elles assurent l'infrastructure nécessaire à la réalisation des cours.
- Elles déterminent les formateurs/formatrices CI et les intervenant-e-s.
- Elles créent un règlement pour absence et un règlement disciplinaire pour les cours interentreprises, les font connaître auprès des entreprises formatrices, des stagiaires, des formateurs/formatrices CI, des intervenant-e-s, et les appliquent.
- Elles soutiennent, si nécessaire, la mise à disposition de logements pour les cours.
- Elles établissent un rapport à l'intention de leurs Commissions de cours et créent des listes de contrôle conformément au concept d'assurance qualité de la branche.

Chaque organisation régionale de formation institue une Commission de cours. Les Commissions de cours se constituent elles-mêmes (PlanFor, partie C, 1.3). La Commission de cours est chargée des tâches suivantes :

- Elle veille sur place au bon déroulement des cours interentreprises.
- Elle veille à l'observation des conventions de prestations avec les cantons.

Règlement d'organisation des cours interentreprises

Article 6 Organisation, conduite et durée des cours interentreprises

Les entreprises formatrices sont tenues de libérer leurs stagiaires pour les cours interentreprises. La fréquentation des cours est considérée comme temps de travail.

Les stagiaires reçoivent la convocation de la part des organisations régionales de formation.

Les cours interentreprises sont d'une durée totale de 8 heures sur 8 jours (cf. programme de cours). 8 journées CI sont subventionnées par les cantons.

Article 7 Contenu des cours interentreprises

Le dossier de formation et des prestations de même que le classeur pédagogique pour les cours interentreprises comprennent le contenu obligatoire des cours interentreprises. Le contenu des cours interentreprises est déterminant pour l'examen.

Article 8 Frais de cours

Les frais de cours sont facturés après déduction des subventions aux entreprises formatrices par les organisations régionales de formation. Les coûts supplémentaires que les stagiaires génèrent en suivant les cours sont pris en charge par l'entreprise formatrice.

Si les coûts de l'organisation, la préparation et la mise en œuvre des cours interentreprises ne sont pas couverts par les bénéfices des entreprises formatrices et des pouvoirs publics (subventions CI), des contributions éventuelles de tiers et d'autres revenus, ils seront mis à la charge des organisations régionales de formation en tant qu'organismes responsables financièrement des cours interentreprises sur place.

Ce règlement des cours interentreprises a été approuvé par la Commission de réforme le 31 août 2011.

Cours interentreprises

Jours	Contenus pour l'ensemble des stagiaires	
0.5	Programme-cadre	
0.5	1.1.3.4.1	Droit d'information
	1.1.3.4.2	Protection des données/secret de fonction
	1.1.3.4.3-1/2/3	Archivage
0.5	1.1.3.7.1	Organes de publication
	1.1.4.1.1	Importance des relations publiques pour les Administrations publiques
	1.1.4.1.3	Montrer des mesures de marketing pour le site
1.0	1.1.2.1.1	Constitution
	1.1.2.1.2	Missions de l'Etat
	1.1.2.2.1	Missions principales de l'Etat
	1.1.2.2.2	Responsabilités
	1.1.2.2.3	Répartition des missions
1.0	Programme-cadre	
	1.1.2.3.1	Techniques d'entretien
	1.1.4.1.2	Valeurs/comportement/bonnes manières
1.0	1.1.3.1.1-1/2/3	Mission de l'entreprise formatrice
1.0	1.1.3.2.1	Principes administratifs généraux
	1.1.3.3.1	Hierarchie du droit
	1.1.3.3.2	Principes/systématique du droit public
	1.1.3.3.3	Principes des actes administratifs
0.5	1.1.1.1.1	Marchés publics
	1.1.3.6.1-1/2/3	Tenue d'une base de données
	1.1.3.6.2	Harmonisation des registres
1.0	1.1.6.1.1	Exemples du modèle comptable harmonisé
	1.1.6.2.1-1/2/3	Procédure d'approbation
	1.1.6.2.2-1/2/3	Compte annuel/prévisions budgétaires
	1.1.3.5.1	Redevances et taxes
	1.1.3.5.2	Principe de la couverture des coûts et de l'équivalence
1.0	1.1.3.8.1-1/2/3	L'influence de la politique sur l'Administration
	1.1.5.1.1	Organigramme
	1.1.5.1.2	Perspectives professionnelles dans l'Administration publique
	1.1.5.1.3	Conditions d'engagement dans le secteur public



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

www.ov-ap.ch