



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Situations de travail employé·e de commerce CFC

01.06.2026



Compétences opérationnelles



Travail au sein de structures d'activité et d'organisation dynamiques

A

- Examiner et développer des compétences commerciales
- Développer et utiliser des réseaux propres au domaine commercial
- Recevoir et exécuter des mandats propres au domaine commercial
- Agir de manière responsable dans la société
- Intégrer des questions politiques et une approche culturelle dans ses actions



Interaction dans un milieu de travail interconnecté

B

- Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial
- Coordonner les interfaces dans les processus en entreprise
- Participer aux discussions économiques
- Exécuter des tâches de gestion de projets propres au domaine commercial et traiter des projets partiels
- Participer à la réalisation de processus de changement en entreprise



Coordination des processus de travail en entreprise

C

- Planifier, coordonner et optimiser des tâches et des ressources dans un environnement de travail commercial
- Coordonner et mettre en œuvre des processus de soutien propres au domaine commercial
- Documenter, coordonner et mettre en œuvre des processus en entreprise
- Mettre en œuvre des activités de marketing et de communication
- Assurer le suivi et le contrôle d'opérations financières
- Exécuter des travaux de comptabilité financière (option « finances »)



Gestion des relations avec les clients et les fournisseurs

D

- Prendre en compte les besoins des clients et des fournisseurs
- Mener des entretiens d'information et de conseil avec des clients et des fournisseurs
- Mener des entretiens de vente et de négociation avec des clients et des fournisseurs
- Entretenir les relations avec les clients et les fournisseurs
- Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue nationale (option « communication dans la langue nationale »)
- Gérer des situations de conseil, de vente et de négociation exigeantes avec des clients et des fournisseurs dans la langue étrangère (option « communication dans la langue étrangère »)



Utilisation des technologies numériques du monde du travail

E

- Utiliser des applications propres au domaine commercial
- Rechercher et évaluer des informations dans le domaine commercial et économique
- Évaluer et préparer des données et des statistiques en lien avec le marché et l'entreprise
- Préparer des contenus en lien avec l'entreprise à l'aide d'outils multimédias
- Mettre en place et gérer des technologies propres au domaine commercial (option « technologie »)
- Évaluer de grandes quantités de données au sein de l'entreprise conformément au mandat reçu (option « technologie »)

Cours interentreprises et situations de travail spécifiques à la branche (compétences f)



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Bloc de cours **CI 1** : situations professionnelles et compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle e2

Situation de travail f2 : Agir dans le respect du droit et des directives

Dans leur domaine de travail, les employé·e·s de commerce appliquent avec rigueur les principes administratifs ainsi que les directives et procédures internes. Ils/elles traitent les données et les informations de manière sécurisée, dans le respect de la protection des données et du secret de fonction.

Compétence opérationnelle d1

Situation de travail f4 : Fournir des renseignements

Les employé·e·s de commerce fournissent des renseignements oraux et écrits sur la base des demandes des administrés ou des partenaires. Ils/elles vérifient si la réponse relève bien de leur compétence. Si tel n'est pas le cas, ils/elles (re)dirigent l'administré ou le partenaire vers le service ayant la compétence requise pour répondre. Ils/elles répondent aux demandes de manière structurée. Si nécessaire, ils/elles assurent le classement et/ou l'archivage de la correspondance.

Compétence opérationnelle e1

Situation de travail f5 : Gérer les inscriptions dans divers registres, gérer la base de registres et la base des administrés

Les employé·e·s de commerce tiennent les registres, conformément aux directives juridiques. Ils procèdent à l'inscription. Ils/elles effectuent les mutations, les modifications et les radiations et assurent l'interaction avec d'autres services pour le traitement continu et/ou ultérieur des données.

Compétence opérationnelle c1

Situation de travail f14 : Organiser et coordonner l'utilisation de locaux et d'infrastructures

Les employé·e·s de commerce traitent les demandes de réservation de locaux ou d'infrastructures. Ils/elles vérifient si les administrés sont autorisés à utiliser les locaux et si ceux-ci sont disponibles aux dates souhaitées. Lorsque les conditions sont remplies, ils/elles confirment la réservation par écrit ; dans le cas contraire, ils/elles transmettent un refus. Ils/elles assurent également la coordination avec les différents services concernés.

Cours interentreprises et situations de travail spécifiques à la branche (compétences f)



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Bloc de cours CI 2 : situations professionnelles et compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle b2

Situation de travail f6 : Examiner les demandes reçues en termes de compétence et d'exhaustivité

Les employé·e·s de commerce traitent les demandes reçues et vérifient si elles sont complètes et relèvent de leur compétence. Pour cela, ils/elles :

- Contrôlent que toutes les informations et tous les documents nécessaires sont présents ;
- Ouvrent un dossier correspondant ;
- Transmettent la demande aux services concernés pour avis ;
- Contactent la personne à l'origine de la demande si des éléments manquent et fixent un délai pour les fournir ;
- Coordonnent le traitement du dossier lorsque celui-ci est complet.

Compétence opérationnelle c2

Situation de travail f7 : Délivrer des apostilles, des certifications, des autorisations, attestations et des papiers de légitimation

Les employé·e·s de commerce sont amenés à certifier des signatures et des documents officiels. Ils/elles délivrent des autorisations, des agréments ou des papiers de légitimation nécessaires à certaines activités. Pour cela, ils/elles :

- Respectent les bases légales en vigueur ;
- Vérifient que toutes les conditions sont remplies ;
- Traitent les demandes dans les délais impartis.

Compétence opérationnelle c5

Situation de travail f10 : Facturer des émoluments, des taxes, des demandes de restitution et des amendes et gérer la comptabilité des débiteurs/créanciers

Les employé·e·s de commerce établissent les factures liées aux prestations de l'administration, aux taxes ou aux autorisations, conformément aux bases légales et aux directives en vigueur. Ils/elles assurent le suivi des paiements, gèrent les débiteurs et les créanciers et contrôlent les encaissements. Selon la situation des administrés et le cadre légal, ils/elles peuvent également mettre en place des arrangements de paiement.

Compétence opérationnelle e3

Situation de travail f11 : Organiser des élections et des votations

Les employé·e·s de commerce participent à l'organisation des votations et des élections. Pour cela, ils/elles :

- Mettent à jour le registre électoral ;
- Organisent l'envoi du matériel de vote ;
- Préparent le bureau de vote pour le dépouillement ;
- Assurent le bon déroulement du dépouillement, le contrôle et le suivi du comptage des bulletins, ainsi que la transmission et la publication des résultats.

Cours interentreprises et situations de travail spécifiques à la branche (compétences f)



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Bloc de cours CI 3 : situations professionnelles et compétences opérationnelles

Compétence opérationnelle b4

Situation de travail f8 : Rédiger des décisions et des arrêtés

Les employé·e·s de commerce participent à la rédaction des décisions et des arrêtés en respectant les directives en vigueur et les modèles fournis. Pour cela, ils/elles :

- Vérifient que toutes les informations et tous les documents nécessaires sont disponibles ;
- Rédigent les documents conformément aux consignes ;
- Les transmettent pour signature à l'autorité compétente ;
- Envoyent les décisions et les arrêtés dans les délais à toutes les personnes concernées (destinataires et copies) ;
- Assurent un classement et un archivage corrects des documents.

L'objectif est de garantir des documents complets, corrects et transmis dans les temps.

Compétence opérationnelle b2

Situation de travail f9 : Examiner les entrées des voies de droit

Les employé·e·s de commerce :

- Examinent les oppositions, les recours et vérifient qu'ils/elles relèvent bien de leur compétence ;
- S'assurent de leur conformité formelle et du respect des délais ;
- Transmettent le dossier au service compétent si nécessaire ;
- Confirment la réception, enregistrent le dossier dans le système et transmettent la contestation au gestionnaire de dossiers compétent.

Compétence opérationnelle c2

Situation de travail f12 : Rédiger des notes de service et des procès-verbaux

Les employé·e·s de commerce rédigent des notes de dossier et des procès-verbaux. Pour cela, ils/elles :

- Respectent les bases légales en vigueur, la confidentialité et le secret de fonction ;
- Adaptent la rédaction selon le type de procès-verbal ;
- Utilisent les modèles correspondants ;
- Transmettent les procès-verbaux dans les délais aux personnes concernées ;
- Préparent, si nécessaire, des extraits de procès-verbaux ou de décisions ;
- Assurent un classement et un archivage conformes aux directives.

Cours interentreprises et situations de travail spécifiques à la branche (compétences f)



branche öffentliche verwaltung
branche administration publique
ramo amministrazione pubblica

Bloc de cours CI 4 et CI 5 : situations professionnelles et compétences opérationnelles

Bloc 4

Compétence opérationnelle b1

Situation de travail f1 : Travailler et évoluer avec habileté et professionnalisme au sein de mon entreprise et dans ma fonction.

Les employé·e·s de commerce travaillent dans le cadre des missions et des tâches de leur entreprise. Ils/elles communiquent en respectant les règles et les canaux de communication de l'entreprise.

Compétence opérationnelle b3

Situation de travail f3 : Utiliser les connaissances du marché et de la branche

Les employé·e·s de commerce tiennent compte des interactions de l'économie nationale et de leur influence sur les administrations publiques, notamment aux niveaux cantonal et communal.

Compétence opérationnelle c3

Situation de travail f13 : Rédiger des dossiers de documentation, des rapports et des publications

Les employé·e·s de commerce rédigent et conçoivent divers dossiers de documentation, tels que la documentation sur les flux et les processus de travail, utilisés comme outils internes ou comme référence. Pour cela, ils/elles :

- Rédigent des documents clairs permettant de comprendre les processus et d'assurer la traçabilité ;
- Adaptent le contenu selon l'objectif et le public cible ;
- Utilisent les outils et les logiciels internes ;
- Rédigent des informations ou des publications officielles en respectant les directives et les modèles ;
- Veillent au respect des bases légales.

Bloc 5

Portrait de l'entreprise. Présentation de la procédure de qualification. Récapitulatif des CI précédents, clarification des questions en suspens.